MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA

PLAN DE MEJORAMIENTO									
HALLAZGO	OBJETIVO	ANÁLISIS DE CAUSALIDAD	ACCION PARA MEJORA	COMO SE EJECUTA	TIEMPO		INDICADORES DE AVANCE	PERSONA RESPONSABLE	AVANCE A 30 DE DICIEMBRE DEL 2011
					INICIO	FINALIZACION			
RECURSO HUMANO									
1. No se realiza capacitación permanente a los funcionarios encargados de la atención de los usuarios y trato digno al usuario	Mejoramiento de las habilidades de comunicación y buen trato, que genere relaciones solidas entre el servidor público y la comunidad.	A través del fortalecimiento de las habilidades de comunicación y buen trato se incrementa el nivel de satisfacción del usuario y disminución de quejas por parte de los mismos.	Capacitar los servidores públicos en la manera correcta y objetiva de atender los usuarios	Contratar profesionales o firmas idoneas para dictar al año 2 conferencias y talleres de atención a los usuarios a los servidores públicos de la oficina encargada de atención al publico.	Febrero del 2011	Diciembre del 2011	Capacitaciones recibidas		Conforme los lineamientos para la realización de las acciones de IVC y el respectivo Plan de Trabajo del año 2011, respecto a la formación continua de las personas que atienden público en el Servicio de Atención a la Comunidad y del equipo de IVC al componente de protección al usuario, se participó en Capacitación en relaciones humanas, talleres de autocontrol y NTCGP, diligenciamiento de instrumentos ARP, SISBEN para el regimen subsidiado en salud. Se realizaron reuniones del equipo de IVC de la Secretaria de Salud Pública Municipal para el ejercicio del seguimiento al componente de protección al usuario y participación ciudadana en las instituciones de salud. Se realizaron los seguimientos a los Planes de mejoramiento de las 7 EPS -S y 5 ESE municipales visitadas en el Marco de la Inspección, Vigilancia y Control al componente de Protección al Usuario y Participación ciudadana y se presentaron los informes de las auditorias. *Se anexan los siguientes documentos en la carpeta electronica ANEXO 1:* - *Convocatorias a las capacitaciones* - *Informes de las auditorias realizadas donde se incluyó el componente de Protección al usuario y participación ciudadana.*
CANALES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN									
1. La cartelera de información no cuenta con la publicación del formato de Negación de Servicios, este es para conocimiento de la población	Dar a conocer a los usuarios el Formato de Negación de Servicios	Al publicar el Formato de Negación de Servicios, se brinda elementos a la comunidad de exigir su derecho a la explicación por la negación del servicio.	Publicar en la cartelera de atención a la comunidad el Formato de Negación de Servicios, estabalecido por la Supersalud.	Imprimir de la página web de la Supersalud el Formato de Negación de Servicio para fijarlo en la cartelera de atención a la comunidad.	Permanente		Formato publicado en cartelera	Florencia Alfonso Tezna	Permanece fijo en la cartelera y frecuentemente se suministra información sobre su diligenciamiento, para que los usuarios conozcan como proceder de conformidad para la protección de su derecho a la salud.

PLAN DE MEJORAMIENTO									
HALLAZGO	OBJETIVO	ANÁLISIS DE CAUSALIDAD	ACCION PARA MEJORA	COMO SE EJECUTA	TIEMPO		INDICADORES DE AVANCE	PERSONA RESPONSABLE	AVANCE A 30 DE DICIEMBRE DEL 2011
					INICIO	FINALIZACION			
2. Aunque existen carteleras en sitios visibles y de gran concurrencia, estas no contienen información relacionada con la atención a los usuarios en salud y la promoción de la Participación Ciudadana	Los usuarios accedan a la información relacionada con la atención en salud y la promoción de la participación ciudadana, que genere el Ministerio de la Protección Social, la Supersalud, la Secretaría de Salud y todas las entidades que presten servicios de salud.	Al fijar en las carteleras la información relacionada con la atención en salud y la promoción de la participación ciudadana, se mantiene la comunidad informada y actualizada de las disposiciones vigentes, para el ejercicio de sus derechos y deberes.	Publicar en la cartelera de atención a la comunidad información relacionada con la atención en salud y la promoción de la participación ciudadana.	Revisar continuamente las páginas web de las entidades que publican los cambios de la normatividad relacionada con Salud y fijarla en la cartelera correspondiente.	Permanente		Publicaciones en la cartelera	Florencia Alfonso Tezna	Permanece fija en carteleras información acerca de: - Ejercicio de Deberes y Derechos en Salud. - Información relacionada con el SISBEN (dependencia encargada, tramites a seguir, lugares de atención). - Información sobre estrategía comunitaria para erradicación de criaderos e mosquitos y prevención del dengue. - Ruta de atención a la población en situación de discapacidad población en situación de desplazamiento forzado. - Se atendió en el Servicio de Atención a la Comunidad en el periodo Octubre -diciembre del 2011 un total de 5.176 personas. *Se anexan los siguientes documentos: en carpeta electronica ANEXO 2:* *- Informes consolidado de atención en el SAC de octubre, noviembre y diciembre del 2011.*
PARTICIPACION SOCIAL									
1. Los funcionarios encargados de esta dependencia no conocen la normatividad vigente para el desarrollo de las actividades de Participación Social	Revisar y reajustar los procesos de PSS con el talento humano interno respectivo para responder articuladamente a sus competencias.	Unificando los criterios conceptuales basicos y complementarios, se coordinará y articularán acciones para mejorar la capacidad de respuesta en la atención a los actores institucionales, sociales, comunitarios y comunidad en general	Reinducción con el equipo de trabajo sobre el marco normativo que refiere a la participación social en salud. Difusión y Multiplicación del Módulo "Marco Normativo" (elaborado y grabado en CD a mediados del año 2009).	Realizando en forma permanente asesoria juridica a los actores del Sistema (personal, reuniones de discusión y analisis, capacitaciones) y retroalimentacion con normativas y pronunciamientos de las autoridades nacionales.	Febrero del 2011	Diciembre del 2011	Actas de reunión. Informes de interventoría.		Se realizó la reunión mensual con el Colectivo Institucional de Participación Social en Salud en asistencia tecnica para el fortalecimiento de la participación social en salud en las instituciones de salud. Se llevaron a cabo los dialogos Públicos, las Mesas Tematicas y la Audiencia de Rendición de Cuentas dentro de la asistencia tecnica a los actores comunitarios para el seguimiento al Pacto de Compromisos respecto al Plan Territorial de Salud. Se anexan los siguientes documentos en carpeta electronica ANEXO 3: - Copia de las actas de reunión del Colectivo Institucional de Participación Social en Salud de los meses de Noviembre y de Diciembre del 2011. - Informe mensual del proceso de asistencia tecnica a actores comunitarios en salud para el seguimiento al Plan Territorial de Salud y al proceso de rendición de cuentas de la Secretaria de Salud Pública Municipal.

MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA

PLAN DE MEJORAMIENTO									
HALLAZGO	OBJETIVO	ANÁLISIS DE CAUSALIDAD	ACCION PARA MEJORA	COMO SE EJECUTA	TIEMPO		INDICADORES DE AVANCE	PERSONA RESPONSABLE	AVANCE A 30 DE DICIEMBRE DEL 2011
					INICIO	FINALIZACION			
PARTICIPACION INSTITUCIONAL									
1. En ente no ha creado comites de Participación Comunitaria en salud desde hace 10 años atrás	Promover una participación incluyente y articuladora en la toma de decisiones en salud de los actores del sistema municipal de seguridad social en salud y en otros sectores, desde el enfoque de derechos en salud	Al motivar y acompañar los procesos comunitarios que desarrollan tareas en defensa de la salud pública y gestión de iniciativas comunitarias, se difunde una visión compartida de las problemáticas que se viven en los territorios y se promueve el fortalecimiento de vínculos entre la comunidad, la institucionalidad publica y privada en salud, el sector educativo, religioso y gremios, que conlleve renombrar este proceso con los denominados Comites de Participación C.	Motivar la existencia de los COPACOS, para realizar el seguimiento a la implementación de los lineamientos de la Politica Pública de Participación Social en Salud, liderar desde la Secretaría, con los espacios comunitarios que viene acompañando, la readecuación a Comites de Participación Comunitaria.		Marzo del 2011	Diciembre del 2011	Comites de Participación Comunitaria conformados	Florencia Alfonso Tezna	Conforme la expidición del Decreto Municipal No. 411.0.20.0146 del 24 de Marzo del 2011, "*por medio de la cual se establece el procedimiento y los requisitos para la convocatoria a la conformación de los Comites de Participación Comunitaria", y continuando con el* proceso iniciado en las Comunas 15, 21 y Corregimiento de Montebello, tambien se adelantaron acciones para la designación de los representantes institucionales, sociales y comunitarios de la comuna 13. Se han realizado reuniones de acompañamiento a lideres sociales y comunitarios para que definan sus representantes ante el COPACO, se formularon planes de abogacia para socializar la funcionalidad del COPACO en los territorios. Se dio posesión de los integrantes comunitarios con los institcuionales de los COPACOS, así: *Se anexan los siguientes documentos en la carpeta electronica ANEXO 4:* *- Actos administrativos de posesión de los COPACOS de las Comunas 13, 15, 21 y Corregimiento de Montebello.* *Resolución No. 4145.0.21.0862 de Noviembre 9 del 2011 - Comuna 15* *Resolución No. 4145.0.21.0887 de Noviembre 25 del 2011 - Corregimiento de Montebello.* *Resolución No. 4145.0.21.939 de Diciembre 9 del 2011 - Comuna 13* *Resolución No. 4145.0.21.940 de Diciembre 9 del 2011 - Comuna 21* *Informes de acompañamiento a los COPACOS*

DIEGO GERMAN CALERO LLANES
Secretario de Salud Pública Municipal