

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO	
4. PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO 2011 - 2012	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social	
6. FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	

No.	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance	Observaion final
	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 horas, solo tienen la línea telefónica permanente en urge	Dado que las EPS que son las que contratan los servicios de las ESE cuentan con línea 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	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/día.	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 <i>Garantizar la atención y orientación al usuario, mediante los mecanismos establecidos en el decreto 1757</i>	marzo del 2011	marzo del 2011	En los contratos suscritos con las Empresas Sociales del Estado se incluyó el componente Protección al Usuario y Participación Ciudadana, el cual entre otros verifica el ítem de Línea de atención telefónica al usuario 24 horas.	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
				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	Diciembre de 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	abril de 2011	Diciembre de 2011	Se realizó visita a las 5 ESE Municipales la cual incluyo el Hospital de referencia, Centros y Puestos de Cada Red (para un total de 61 visitas de verificación) .	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	Diciembre de 2011	Durante los meses de octubre y diciembre de 2011 se realizaron cuatro (4) visitas de seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento presentado por cada ESE.	100%	
	La red de Salud Suroriente durante el 2010, no dio respuesta oportuna a las quejas efectuadas por la comunidad, estas se resuelven en ocasiones después de 30 días de presentadas, por falta de eficiencia administrativa, constante rotación del recurso hum	Pese a que se trata de una falla administrativa de esta ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza jurídica esta facultada de 30 días de presentadas, por falta de organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM realizó	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 <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes</i>	marzo del 2011	diciembre de 2011	Se suscribió el Contrato con la Red de Salud Sur Oriente ESE, que contiene la obligación contractual de <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.</i>	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
				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	diciembre de 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 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 realizaron 5 visitas a la ESE Sur Oriente para verificar la gestión de las quejas presentadas a esa institución.	100%	
				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 del 2011	Conforme los avances a junio del año 2011 sobre la formulación y remisión del Plan de Mejoramiento de la ESE Sur oriente, durante los meses de julio a diciembre y apartir de la visita de asistencia técnica a la ESE informando que no se aceptaban algunas acciones de mejora propuestas, se realizaron 5 visitas de seguimiento durante los meses de Octubre y Diciembre.	100%	



1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO	
4. PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO 2011 - 2012	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social	
6. FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	

No.	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance	Observaion final
	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	Pese a que se trata de una falla administrativa de estas ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza jurídica están facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM ide	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 usuario	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 <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por</i>	marzo del 2011	Diciembre de 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 ítem de <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios</i> y la obligación de <i>medir periódicamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.</i>	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
				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	Diciembre de 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 2011	diciembre de 2011	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%	
				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 2011	diciembre de 2011	Entre octubre y diciembre de 2011 se realizaron (2) visitas de seguimiento a la ESE Sur Oriente para verificar el ítem de gestión de quejas	100%	
	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, a	Pese a que se trata de una falla administrativa de estas ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza jurídica están facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM ide	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	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	Contrato suscrito con la Redes de Salud Sur Oriente ESE, Norte ESE y Ladera ESE que contiene la obligación contractual de <i>Garantizar la atención y orientación al usuario, mediante los mecanismos establecidos en el decreto 1757 de 1994 y la Circular 047 de 2007</i>	marzo del 2011	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 ítem de <i>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;</i> la obligación de <i>Generar en las institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios</i> y la obligación de <i>medir periódicamente la satisfacción de los usuarios , con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.</i>	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
				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 usu	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		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 2011	Diciembre de 2011	Dentro de la estructura de IVC se incorpora la variable de evaluación medios dispuestos por la institución para la recepción de quejas verbales. Se realizaron las visitas de IVC para verificar el registro de quejas verbales.	100%	

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO	
4. PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO 2011 - 2012	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social	
6. FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	

No.	Descripción hallazgo	9	Causa del hallazgo	10	Acción de mejoramiento	12	Descripción de las Actividades	13	Meta	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	16	Avance de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance	Observación final
							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 Red 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 2011	Diciembre de 2011	16	Conforme las visitas realizadas a las Empresas Sociales del Estado para verificar el registro de las quejas verbales y la solicitud de los respectivos planes de mejoramiento a las Redes de Salud Sur Oriente ESE, Ladera ESE y Norte ESE, se programaron las visitas de seguimiento a los Planes de Mejoramiento que fueron realizadas en el mes de octubre y en el mes de diciembre del año 2011. Se realiza reunión de asistencia técnica con el Colectivo Institucional en el tema de gestión de Peticiones en las Instituciones de Salud y en Herramientas para Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.	100%	
	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 la 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 jurídica están facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM debe		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 <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.</i>	marzo del 2011	marzo del 2011	16	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 <i>Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.</i>	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	16	Se incluyó dentro del cronograma de visitas a las IPS públicas que atienden baja complejidad en el municipio la verificación del componente de Protección al Usuario y Participación Ciudadana.	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
							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 30 del 2011	diciembre del 2011	16	Se verificó en las IPS públicas que atienden baja complejidad en el municipio el componente de Protección 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 2011	Diciembre de 2011	16	Conforme la solicitud de los Planes de Mejoramiento a las ESE municipales y su remisión a la SSPM, se realizaron las respectivas visitas de seguimiento en el mes de octubre y de diciembre del año 2011.	100%	
	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		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 académico, gremios de la producción y la iglesia en la Comuna 15, comuna 21 y corregimiento de Montebello.	abril del 2011	mayo del 2011	16	Se culminó el proceso de designación de representantes en comunas 15, 21 y en el Corregimiento de Montebello. Se desarrolló todo el proceso de designación de los representantes institucionales y comunitarios al COPACO de la Comuna 13.	100%	

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO	
4. PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO 2011 - 2012	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social	
6. FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	

No.	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance	Observaion final
	vigilancia y control del gasto.			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 2011	mayo del 2011	Con la expedición del Decreto 411.0.20.046 del 24 de marzo del 2011 y la delegación del Alcalde en los Profesionales Especializados C.A.L.I., al igual que la delegación del Secretario de Salud Pública Municipal, se expidieron los actos administrativos de posesión de los integrantes de cuatro (4) COPACOS así: - Resolución No. 4145.0.21.0862 del 9 de Noviembre del 2011, "POR MEDIO DE LA CUAL SE POSESIONA A LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA - COPACO - DE LA COMUNA 15". - Resolución No. 4145.0.21.0887 de 2011 del 25 de Noviembre del 2011, "POR MEDIO DE LA CUAL SE POSESIONA A LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA - COPACO - DEL CORREGIMIENTO DE MONTEBELLO. - Resolución No. 4145.0.21.939 del 9 de Diciembre del 2011, "POR MEDIO DE LA CUAL SE POSESIONA A LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA - COPACO DE LA COMUNA 13". - Resolución No. 4145.0.21.940 de 2011 del 9 de Diciembre del 2011, "POR MEDIO DE LA CUAL SE POSESIONA A LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA - COPACO - DE LA COMUNA 21".	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloria de enero del 2012)
				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 2011	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 y se lideró la formulación de proyectos o iniciativas comunitarias en salud.	100%	

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
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:	

No.	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance	Observaion final
	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 medicamen	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 trámite a las autorizaciones en el marco de la resolución 3047 de 2008 y otras disposiciones concordantes, se si	1. Realizar inspección, vigilancia y control sobre 2. La SSPM realizará inspección y vigilancia a la gestión de los medicamentos de las EPS-S (oportunidad y entrega completa de los medicamentos).	1) Realizar visitas de inspección y vigilancia a las EPS S 2) Realizar visitas de inspección y vigilancia (auditorías) para la evaluar la oportunidad y entrega completa de medicamentos realizados por los usuarios de las EPS S	Tres (3) auditorías de inspección y vigilancia sobre las Tres (3) auditorías de inspección y vigilancia sobre la entrega oportuna y completa de medicamentos.	Abril de 2011	diciembre del 2011	Se realizó 1 interventoría y 2 auditorías	100%	
	El Sistema de Atención a la Comunidad SAC no ha logrado el concurso y compromiso de actores del Sistema como la Secretaría de Salud Departamental y el SISBEN. 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 protocolos definidos para poblaciones vulnerables. Lo anterior se genera por deficiencia en la vigilancia y control de la Secretaria de Salud Pública Municipal a las diferentes EPS que pretan los servicios de salud del regimen subsidiado ocasionando riesgos en la salud.	El Sistema de Atención a la Comunidad SAC, si bien ha efectuado convocatorias a los actores del Sistema de salud para buscar soluciones a las diferentes barreras de acceso y cumplimiento de los derechos de los usuarios, no ha logrado el concurso y comprom	Articular acciones con diferentes actores del SGSSS para la promoción de la eliminación de barreras de acceso y cumplimiento de deberes y derechos de los usuarios de la salud.	1) Convocatoria y Funcionamiento del Comité de Defensoría de los Derechos de los Usuarios de la Salud. 2) Presentación de propuesta de articulación con la Secretaria Departamental de Salud para suministro de información sobre autorización y atención de Servicios NO POS. 3) Convocatoria y reuniones del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud para el seguimiento de Políticas públicas en salud.	Ocho (8) reuniones del Comité de Defensoría de los Derechos de los usuarios de la Salud Propuesta de articulación presentada a la Gobernación del Valle para difusión de información y autorización de servicios NO POS Cinco (5) reuniones del CTSSS durante el año 2011	abril del 2011	diciembre del 2011	Durante los meses de julio a Diciembre se realizaron tres (3) reuniones de articulación de acciones entre las entidades integrantes del Comité (Secretaría de Salud Pública Municipal, Personería Municipal, Defensoría del Paciente, Defensoría regional del Pueblo) para la promoción de los mecanismos de protección al usuario, realizando el evento "Eficacia del ejercicio del control social y ciudadano en las entidades de Salud" en el mes de agosto y de septiembre y , elaborando propuesta para definir la "Ruta del Control Ciudadano en las Instituciones por el derecho a la Salud". Convenio entre la Secretaria de Salud Pública Munipal y Departamental para cumplimiento de la resolución 3047 del 2008: Plataforma CRUE - Referencia y Contrareferencia. Se elaboró el informe final con corte a 30 de noviembre del 2011 sobre el Plan de Fortalecimiento de la Autoridad Sanitaria Municipal y Departamental. Desde el Servicio de Atención a la Comunidad - SAC Municipal y del Grupo de Aseguramiento se realizaron gestiones de acompañamiento para atención de autorizaciones NO POS.	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
						abril del 2011	diciembre del 2011	Se realizaron 3 reuniones de articulación de acciones del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud, pero a su vez con la aparente contradicción sobre la derogatoria de esta Instancia conforme lo dispuesto en el artículo 145 de la ley 1438 del 2011, se convocó reunión en el mes de noviembre para la presentación del balance en la ejecución del Plan Territorial de Salud. De igual manera de discutió y aprobó propuesta para ser remitida al nuevo Ministerio de Salud para sugerir alternativas de reglamentación del CTSSS.	100%	

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali	3. NIT. 890399011
2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO	
4. PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO 2011 - 2012	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social	
6. FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	

No.	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de	Fecha terminación de	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance	Observación final
				4) Convocatoria a Conversatorios sobre acceso y calidad de Servicios y programas de Salud.	Dos conversatorios sobre acceso y calidad de servicios convocados por la Secretaría de Salud Pública Municipal	Junio de 2011	diciembre del 2011	Se participó en el mes de Noviembre, con el SISBEN, en una jornada de difusión y reforzamiento para la aplicación de la encuesta Metodología III del SISBEN a efectos de promover la afiliación en Salud teniendo en cuenta la expedición de la resolución 3778 de agosto del 2011 que estableció los puntos de corte para acceder al regimen subsidiado en salud. Se realizó el evento "Eficacia del ejercicio del control social y ciudadano en las entidades de Salud" el 19 de agosto y el 9 de septiembre del 2011. En el mes de Septiembre se convocó a diferentes actores institucionales y comunitarios para realizar el proceso de analisis de realidad en salud en los territorios del area de influencia de las Empresas Sociales del Estado, en el mes de octubre se realizaron dialogos públicos en torno a las problemáticas en salud priorizadas y en el mes de septiembre se trabajaron propuestas en torno a los temas de salud mental, salud sexual y reproductiva y salud ambiental.	100%	
		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	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. 2) Revisión y aprobación de los planes de mejoramiento elaborados por las ESE Municipales.	Estudio de barreras identificadas. Planes aprobados.	Abril del 2011	diciembre del 2011	Estudio completamente socializado con los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado. Se cuenta con los planes para la intervención de barreras.	100%	Teniendo en cuenta que a diciembre del año 2011, se verificó la acción dispuesta en el Plan de Mejoramiento, se indicó el respectivo porcentaje de avance del 100% y estamos a la espera del dictamen final para el respectivo levantamiento de hallazgos. (Informe Contraloría de enero del 2012)
			La SSPM realizará seguimiento a las acciones definidas en dichos planes para evaluar su cumplimiento.	3) Seguimiento a las acciones de los planes. 4) Informes de cumplimiento sobre los planes.	Cumplimiento de los planes	Abril del 2011	diciembre del 2011	Se realizó seguimiento a los planes para la intervención de barreras	100%	
						Abril del 2011	diciembre del 2011			

18. Total del porcentaje de avance del PM

DIEGO GERMAN CALERO LLANES, Secretario de Salud Pública Municipal