ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA **FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**	MCCO01.04.14.12.F04 VERSIÓN: 1 FECHA APROBACIÓN: 08/abr /2011

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: DIEGO GERMAN CALERO LLANES, SECRETARIO DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 26 Octubre de 2012

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria interna No. 26 de gestión y resultados "A la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, QAP y ORFEO

NOMBRE DEL PROCESO Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACIÓN / HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN DE		PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	
									Nombre Completo	Cargo	INICIO (DD/MM/AA)	FINAL (DD/MM/AA)	Nombre Completo	Cargo
Desarrollo Social / Servicio de Salud Pública	4	Se manifiesta que no se ha dado el caso de peticiones verbales en la Secretaria de Salud, que através del sistema Orfeo se reciben por ventanilla única todos los PQRS y automáticamente es enviado al despacho salud, así direccionamiento de los mismos a cada una de las áreas esta a cargo de Orlando Vásquez. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CAPÍTULO II ARTÍCULO 6; así como No contar con un procedimiento estandarizado para la recepción y respuesta de peticiones verbales.	OM	La secretaria de Salud publica Municipal no cuenta con un sistema de informacion estandarizado para recibir las peticiones verbales, ingresarlas al sistema Orfeo y dar respuesta a las mismas	Diseñar y desarrollar un programa para la captura de las peticiones verbales que permita registrar la peticion y realizar el correspondiente registro en le sistema Orfeo asignando numero de radicación.	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, asignando codigo de radición en el aplicativo ORFEO a todas las comunicacions y/o PQR	100% de las peticiones verbales recibidas en el SAC y reqistradas en el Sistema ORFEO	Willarman Prada Rada	Profesional Universitario	26 Octubre de 2012	26 Diciembre de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal
DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	Se manifiesta que cuando un servidor público no atiende las peticiones según la normatividad vigente se le hace requerimiento verbalmente, cada jefe de área es el encargado de realizar su propio autocontrol. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CAPÍTULO II ARTÍCULO 7. DESATENCION DE LAS PETICIONES; así como No garantizar el efectivo el ejercicio del derecho de Petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	OM	El proceso Servicio Salud Publica no ha asignado un Responsable del seguimiento, control y medicion a la recepcion, tramites y respuestas de los derechos de peticion y PQR	Asignar responsable a traves de un acto administrativo para el seguimiento , control y medición a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO	Servidor publico designado mediante acto administrativo haciendo seguimeinto y control y medición a a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	26 Octubre de 2012	26 Diciembre de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal
DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	De los 21 PQRS evaluados en 6 existió demora para resolver la petición dentro de los plazos establecidos. 185318, 184521, 183421, 181232, 2012411100088452, 2012411100030832 De los 21 PQRS evaluados en 15 no existió demora para resolver la petición dentro de los plazos establecidos 185404, 184869, 184648, 184589, 174779, 2012411100167262, 2012411100156172, 2012411100155402, 2012411100154702, 2012411100153962, 2012411100153292, 2012411100152642, 2012411100150942, 2012411100150122, 2012411100042442, Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CAPÍTULO II ARTÍCULO 6. TERMINO PARA RESOLVER. ; así como No garantizar el efectivo el ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	OM	La secretaria de Salud publica Municipal no cuenta con un sistema de informacion que permita realizar seguimiento , control y medicion a la oportunidad en la respuesta del 100% de los derechos de peticion y PQR	Asignar responsable a traves de un acto administrativo para el seguimiento , control y medición a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO.	Servidor publico designado mediante acto administrativo haciendo seguimeinto y control y medición a a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	26 Octubre de 2012	26 Diciembre de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
15	Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o	FUENTE DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO SITUACION / HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	Nombre Completo	Cargo	INICIO (DD/MM/AA)	FINAL (DD/MM/AA)	Nombre Completo	Cargo	
19	DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	De los 21 PQRS evaluados en la Secretaría de Salud 2 no tienen respuesta en la que se pueda evaluar la congruencia de la misma. 2012411100088452, 2012411100030832. De los 21 PQRS evaluados 19 tienen respuesta congruente. 185318, 185404, 184869, 184648, 184589, 184521, 183421, 181232, 174779, 2012411100167262, 2012411100156172, 2012411100155402, 2012411100154702, 2012411100153962, 2012411100153292, 2012411100152642, 2012411100150942, 2012411100150122, 2012411100042442 Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Directiva Presidencial 04 de 2009 Numeral 1; así como No garantizar el efectivo el ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	OM	La secretaria de Salud publica Municipal no da respuesta de fondo al 100% de los derechos de peticion y PQR	Implementar que la recepcion, radicacion y gestion de todas las PQR se realicen a traves del sistema gestion documental Orfeo garantizando encadenamiento de la respuesta al radicado padre	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO.	100% PQR radicadas y gestionadas a traves del sistema gestion documental Orfeo.	Liliana Hincapie Salazar	Profesional Universitario	26 Octubre de 2012	26 Abril de de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	
20	DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	De los 21 PQRS evaluados en la Secretaría de Salud a 14 se les hizo firmar con nombre y fecha de recibido. 184869, 184648, 184589, 2012411100167262, 2012411100156172, 2012411100155402, 2012411100154702, 2012411100153962, 2012411100153292, 2012411100152642, 2012411100150942, 2012411100150122, 2012411100088452, 2012411100030832. De los 21 PQRS evaluados a 3 se les envió por correo electrónico 185404, 183421, 174779. De los 21 PQRS evaluados a 4 no se les hizo firmar el recibido y no se envió por otro medio. 185318, 184521, 181232, 2012411100042442. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Ley 962 de 2005. Artículo 10. UTILIZACIÓN DEL CORREO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN; así como No garantizar el efectivo el ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	OM	La secretaria de Salud publica Municipal no cuenta con un sistema de informacion estandarizado que le permita evidenciar que el 100% de los usuarios reciben respuesta a los derechos de peticon y PQR	Asignar responsable a traves de un acto administrativo que se le asigne las responsabilidades de hacer seguimiento , control y medicion a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO.	100% de las peticiones verbales recibidas en el SAC y registradas en el Sistema ORFEO	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	26 Octubre de 2012	26 Diciembre de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	
21	DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	Se manifiesta que no se tiene ningún mecanismo de control implementado para dar respuesta a los PQRS en un 100%, cada área cuenta con un personal especifico con la finalidad de dar respuesta a las peticiones que llegan. Incumpliendo con lo establecido en el Directiva Presidencial 04 de 2009. Incurriendo en el riesgo de No garantizar el efectivo el ejercicio del derecho de Petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	NC	La secretaria de Salud publica Municipal no cuenta con un sistema de informacion que permita realizar seguimiento , control y medicion a la oportunidad en la respuesta del 100% de los derechos de peticion y PQR	Asignar responsable a traves de un acto administrativo que se le asigne las responsabilidades de hacer seguimiento , control y medicon a las recepcion, tramite y respuestas a los derechos de peticion y PQR	AM	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio de Cali, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO.	100% de las peticiones verbales recibidas en el SAC y registradas en el Sistema ORFEO	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	26 Octubre de 2012	26 Diciembre de 2012	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	
22	DESARROLLO SOCIAL/ SERVICIO DE SALUD PUBLICA	4	De los 21 PQRS evaluados en la Secretaría de Salud los 21 no tienen la respuesta archivada en el sistema. 185318, 185404, 184869, 184648, 184589, 184521, 183421, 181232, 174779, 2012411100167262, 2012411100156172, 2012411100155402, 2012411100154702, 2012411100153962, 2012411100153292, 2012411100152642, 2012411100150942, 2012411100030832, 2012411100042442 .2012411100088452, 2012411100150122 Incumpliendo con lo establecido en el Decreto 411.0.20.0654 de Julio 6 de 2011 Incurriendo en el riesgo de Carecer de trazabilidad y controles para la producción, el trámite, almacenamiento digital y recuperación de documentos, incrementando el uso del papel en la respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad.	NC	La secretaria de Salud Publica Municipal no esta dando cumplimiento a lo establecido en el sistema de gestion documental del municipio al no realizar el ciclo de recepcion, tramite y cierre de los derechos de peticion y PQR en el sistema Orfeo	Entrenar al personal de la Secretaria de Salud en el manejo del Sistema Orfeo en relación de la solicitud con la respuesta que controla el tramite del documento.	AC	Cumplir con el Sistema de Gestion documental del Municipio, acogiendo y haciendo uso del aplicativo ORFEO.	La Secretaria de Salud digitalizara la trazabilidad de los derechos de peticion y PQR recibidos	Liliana Hincapie Salazar	Profesional Universitario	26 Octubre de 2012	26 Abril de 2013	Diego German Calero Llanes	Secretario de Salud Publica Municipal	

23	FUENTES DE DETECCION
24	**Consigne el número que corresponda a la fuente que detectó la no conformidad,**
25	1. Informe de Autoevaluación de Control.
26	2. Informe de Autoevaluación de Gestión.
27	3. Autoevaluación del DAFP.
28	4. Informe de Auditoría Interna.
29	5. Informe de Auditoría Interna de Calidad.
30	6. Informes de Auditoría de la Auditoría General de la República.

TIPO DE SITUACIÓN/HALLAZGO
Consigne el tipo de situación/hallazgo de acuerdo a la información
NC: No Conformidad
NCA: No Conformidad Administrativa
NCD: No Conformidad Disciplinaria
NCF: No Conformidad Fiscal
NCP: No Conformidad Penal
OBS: Observación

TIPO DE ACCION
Registre el tipo de acción de mejoramiento de
C: Corrección
AC: Acción Correctiva
AP: Acción Preventiva
AM: Acción de Mejora

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.