PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN EL EJERCICIO DE LA RECTORÍA DENTRO DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

C&S GAMMA SAS
NIT 900107671-8

DICIEMBRE DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

ANTECEDENTES 3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
GLOSARIO 4
DATOS GENERALES DEL CONTRATO Y/O PROYECTO 8
OBJETIVOS 8
OBJETIVO GENERAL 8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8
MARCO LEGAL 9
METODOLOGÍA 9
PLANIFICACIÓN. 9
EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN. 10
TRABAJO DE CAMPO. 10
CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN. 10
ENTREGABLES 10
SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN. 10
PROCESO DE EJECUCIÓN CONSOLIDADO 11
ETAPA 1. PLANEACIÓN 11
ETAPA 2. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN 11
ETAPA 3. TRABAJO DE CAMPO 12
ETAPA 4. CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS 12
ETAPA 5. ELABORACION DE ENTREGABLES 12
ETAPA 6. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN 13
RECURSOS 13
RECURSO HUMANO: 13
RECURSOS LOGISTICOS, INSUMOS: 13
VIGENCIA 13
EQUIPO DE TRABAJO 14
CONCLUSIONES 14
RECOMENDACIONES 16

ANTECEDENTES

La Planeación Integral para la Salud es un conjunto de procesos que le permiten a las entidades territoriales definir las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud – PTS, bajo los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad. La Resolución 1536 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social establece las disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la salud a cargo de las entidades territoriales del nivel departamental, distrital y municipal, por lo que esta norma se constituye en uno de los referentes fundamentales para que el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, garantice la prestación eficiente del servicio de salud como derecho fundamental.

En el marco del Plan de Desarrollo 2020-2023 SOY BARRANQUILLA, aprobado mediante Acuerdo 001 del 26 de mayo de 2020, se estableció como objetivo de la política pública en materia de salud, la búsqueda de una ciudad de Barranquilleros saludables, con respuesta oportuna a sus requerimientos, mayor calidad de vida, mediante la implementación de acciones transversales y articuladas con diferentes agentes del sistema de salud. Asociado a este objetivo, es fundamental el fortalecimiento de la Secretaría de Salud liberar los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las competencias en salud pública, individual y colectivas, los mecanismos de control con calidad y el seguimiento para el logro de las metas definidas en el Plan Territorial de Salud.

Para el desarrollo de sus competencias, específicamente las establecidas en el artículo 88 del Decreto Acordal 0801 de 2020,por el cual se adopta la estructura orgánica de la administración central del Distrito especial, industrial y portuario de Barranquilla; para ello la Secretaría Distrital de Salud, debe adaptar continuamente sus procedimientos a la realidad nacional y local, cumpliendo con la normatividad legal vigente; esta continua revisión busca mejorar la gestión administrativa de las diferentes dependencias que la componen, con miras a incrementar la eficiencia y coordinación de sus procesos de gestión, mejorar el desempeño administrativo, la toma de decisiones asertivas y crear una sinergia adecuada en el manejo de los tramites y/o servicios, que da como resultado una perspectiva clara en donde se pueden identificar los puntos de control exacto en donde se originan los problemas y así prevenirlos ágilmente, en la búsqueda de la satisfacción de todas las partes interesadas, especialmente el de la comunidad; que impacten significativamente en la calidad de la atención, la protección, la confianza, la seguridad del usuario y la participación ciudadana en salud, atendiendo la resolución 2063 de 2017 del ministerio de salud y protección social.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El gobierno nacional ha venido diseñando sistemas y modelos para guiar a las entidades y a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión institucional, recopilando lecciones aprendidas, estableciendo oportunidades de crecimiento e identificado las mejores prácticas internacionales, para avanzar en el mejoramiento de la gestión pública. El Modelo

Integrado de Planeación y Gestión MIPG es fruto de esta evolución institucional, y ha venido avanzando hacia la efectiva articulación de los sistemas de Gestión y Control Interno, la unificación y armonización de los procesos y la administración de los recursos con una visión sistémica de las entidades.

Alineado con este propósito, la Administración Distrital ha venido cumpliendo retos muy importantes a nivel organizacional, optimizando el desempeño de su modelo de operación y sus procesos ante las necesidades y expectativas de sus clientes, sin embargo, la dinámica propia del entorno y de los retos que se generan, exigen que la mejora continua sea parte de la cultura de la Entidad y que se fortalezca la posición del Distrito de Barranquilla en los debates de las grandes ciudades modernas, con el fin de ganar espacios de interlocución con organismos multilaterales y demás entidades interesadas en las agendas de trabajo propuestas.

Así las cosas, se concluye que existe un problema central que es prioritario atender de manera oportuna y efectiva y que se puede definir como sigue:

Los procedimientos y registros que soportan la operación del proceso Gestión de Salud, no se encuentran actualizados frente a la totalidad los requerimientos legales vigentes y frente a los requisitos técnicos establecidos en la norma ISO 9001:2015

La desarticulación entre los retos asociados a la orientación estratégica de la Secretaría de Salud y los procedimientos y registros que las soportan, puede afectar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en su operación y desempeño, generando resultados diferentes de lo esperado, un impacto negativo en la gestión de recursos para la ejecución de planes, programas y proyectos, incumplimiento en las metas y objetivos previstos y consecuencias desde el punto de vista de percepción ciudadana y de posibles sanciones por incumplimiento de su misión.

GLOSARIO

Alcance: Declara la pertinencia y límites de un proceso y/o procedimiento.

Cadena de valor: Se utiliza como la herramienta principal para representar las intervenciones públicas. Sus elementos son los siguientes: Insumos, Procesos, Productos, Efectos e Impactos.

Caracterizar un proceso: Consiste en definir los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados). Permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.

Conceptualización: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Se deben levantar a procedimientos actividades vitales para la entidad, de la cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos.

Estructura funcional o administrativa: La estructura corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados. Su diseño debe estar soportado en una correcta definición de procesos. Si se trata de entidades de la rama ejecutiva, la estructura se debe formalizar de acuerdo con el marco normativo que rige para el orden nacional o territorial, y las demás disposiciones que regulan temas asociados a la estructura, tales como plantas de personal, manuales de funciones y sistemas de nomenclatura y clasificación de empleos.

Estructura orgánica: Conjunto de dependencias y sus funciones, las cuales deben responder a los propósitos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para la prestación de los servicios por parte de las entidades, logrando la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Indicador: Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Mapa de procesos: Representación gráfica (visual) de la forma como la organización opera para conocer y para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Mejora continua: Es un enfoque para la mejora de procesos, productos y servicios de una organización que se basa en la necesidad de revisar continuamente su gestión para optimizarla.

Planta de personal estructural: consiste en la relación detallada de los empleos requeridos para el cumplimiento de las funciones de una entidad, es de estructura rígida, cada empleo debe estar distribuido en las unidades o dependencias que hacen parte de la entidad u organismo público, cualquier modificación en su configuración o en la redistribución de los empleos implica un nuevo trámite de aprobación ante las entidades que hacen gobierno para el efecto, por esta razón no es común su utilización.

Planta personal global: Aquella que tiene como requisitos indispensables: el estudio previo de necesidades y la configuración de su organización. Es decir, que debe existir una relación detallada de los empleos requeridos para el cumplimiento de las funciones de la entidad, sin identificar su ubicación en las unidades o dependencias que hacen parte de la organización interna de la institución.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

Procesos Estratégicos: Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Son todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Contribuyen directamente al cumplimiento de la misión del Ministerio.

Procesos de Apoyo: Son todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Evaluación: Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia.

Productos y servicios: Son el resultado de los procesos de cara al cliente (salidas) y aplica solo para procesos misionales.

Producto y/o servicio no conforme: Es aquel que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. El tratamiento aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.

Políticas Operacionales: Son aquellos aspectos relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento.

Propósito organizacional: Aquí se hace necesario levantar el mapa de actores que directa o indirectamente tienen que ver con el objeto de fortalecimiento, identificar sus objetivos comunes, y entender cuáles son las dinámicas macro – organizacionales en las que se mueven.

Racionalización de trámites: La política de racionalización tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.

Tipos de racionalización:

- Racionalización normativa: Modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite ampliando vigencias, reduciendo plazos, tiempos, costos o requisitos, o eliminando el trámite.
- Racionalización administrativa: Simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados al trámite, formularios, formatos y medios de pago.
- Racionalización tecnológica: Implementar mecanismos tecnológicos de interoperabilidad entre sistemas de información, consultas automáticas a bases de

datos de otras entidades, automatización de trámites y consultas en línea, que faciliten al usuario llevar a cabo el trámite y reduzcan o eliminen los desplazamientos hacia las entidades.

Rediseño institucional: Surge de la necesidad identificada por la entidad para atenderlos cambios que se generan en los diferentes entornos sociales, políticos, económicos y tecnológicos, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, del Plan Sectorial y del Plan Institucional, esto responde a los criterios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Fases:

1. Previa: Enmarca la conformación de un equipo técnico que será el responsable de elaborar la propuesta que soportará el rediseño institucional, el análisis de las expectativas de la entidad y el alcance del rediseño que desean emprender.
2. Diagnóstico: Es la base sobre la cual se construye todo proceso de cambio organizacional y, necesariamente, parte de un análisis interno y autocrítico, donde se plantea la situación actual de la entidad y se formulan las estrategias para mejorar su desempeño.
3. Diseño: Después de identificar la situación actual a través de diferentes metodologías; se inicia la fase de diseño, que consta de diferentes etapas en las que se examinan varios elementos como son la arquitectura institucional, análisis financiero y de procesos.
4. Implementación: Una vez completadas las fases determinadas en esta guía, la entidad podrá implementar el rediseño propuesto y formalizarlo a través de la expedición de los actos administrativos.

Registros: Se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada proceso y/o procedimiento.

SIG: En el Sistema de Información del Sistema Integrado de Gestión, contiene todos los documentos que son considerados los vigentes. Los documentos a los cuales puede acceder son caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos, guías, manuales, entre otros, y se pueden consultar entre otras cosas indicadores, riesgos, y el normograma asociado a los procesos vigentes de la entidad.

Sistema de gestión: Estructura organizada, basada en instrumentos como procedimientos, procesos y recursos entre otros, para el logro de un objetivo. Normalmente se basan en algún estándar como herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

Valor Público: Es el valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población

DATOS GENERALES DEL CONTRATO Y/O PROYECTO

ENTIDAD CONTRATANTE	C&S GAMMA SAS
CONTRATO No.	CD-11-2023-7650
CONTRATISTA	DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN EL EJERCICIO DE LA RECTORÍA DENTRO DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
VALOR	TRESCIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS M/L ($370.000.000) incluido IVA
PLAZO	HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2023, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DISPUESTOS EN EL ARTÍCULO 41 DE LA LEY 80 DE 1993
FECHA DE INICIO	NOVIEMBRE 30 DE 2023
SUPERVISOR	XENIA MORELOS ARNEDO

En cumplimiento de lo establecido en el contrato referenciado, a continuación me permito relacionar las actividades ejecutadas por la C&S GAMMA SAS (NIT) en el periodo comprendido entre el 30 de noviembre y el 29 de diciembre de 2023.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Impulsar el desempeño de la Secretaría Distrital de Salud, a partir de la mejora de los procedimientos y formatos asociados al proceso Gestión de la Salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico que permita conocer el estado actual de los procedimientos de las oficinas que hacen parte de la Secretaria Distrital de Salud frente al cumplimiento de los requisitos legales y de la organización
- Actualizar el marco normativo aplicable a los procedimientos que se ejecutan en la Secretaria Distrital de Salud, con el fin de asegurar que éstos respondan a las competencias y responsabilidades asignadas por la Ley a esta dependencia

- Revisar, modificar y/o elaborar, según el caso, los procedimientos que se requieran en la Secretaria Distrital de Salud, con el fin de asegurar que su modelo de operación responda a las necesidades y expectativas de sus clientes y demás grupos de valor,
- Actualizar los formatos asociados a la ejecución de los procedimientos de la Secretaría de Salud, de conformidad con las necesidades identificadas en el diagnóstico.
- Capacitar y socializar los procedimientos y formatos actualizados al personal de la Secretaría de Salud, con el fin de favorecer la implementación de los mismos.

MARCO LEGAL

A continuación, se relacionan la normatividad vigente y aplicable al proceso de Gestión de la Salud y que corresponde al marco legal utilizado para la actualización de los procedimientos y formatos de la Secretaría Distrital de Salud.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó la metodología establecida en el numeral 3.2.3 de los estudios previos del contrato y que se describe a continuación:

En cumplimiento del objeto contractual, C&S GAMMA SAS prestó servicios profesionales a la Secretaría Distrital de Salud en la elaboración y/o estandarización de los procedimientos, protocolos y formatos que aseguren el cumplimiento de las competencias que corresponden realizar como autoridad sanitaria en el territorio. Para asegurar que los citados documentos se actualicen de conformidad con los lineamientos normativos vigentes, dentro de los mismos se estableció el marco legal aplicable a cada uno.

Para el desarrollo de este proyecto, se realizaron visitas coordinadas con los jefes de oficina y/o referentes de los programas que desarrollas las oficinas de la Secretaría Distrital de Salud, minimizando las interrupciones de las agendas de trabajo de los funcionarios y por ende, de los procesos que se desarrollan en la Entidad. La metodología utilizada incluyó la ejecución de seis (6) etapas, las cuales se referencian a continuación.

PLANIFICACIÓN.

Se definió el plan de auditoría de los procedimientos común acuerdo a la entidad territorial. Así mismo, en esta etapa se realizó una sesión de trabajo para la presentación del equipo interdisciplinario que desarrollaría el ejercicio auditor de los procedimientos, definiendo el cronograma de trabajo y la asignación de roles y tareas a cada una de las personas del equipo de trabajo. En esta etapa, la Secretaría de Salud Distrital suministró los registros documentales de los procesos, procedimientos, formatos, guías y demás información relevante; la cual sirvió de insumo para el desarrollo de los servicios prestados por C&S GAMMA SAS.

EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN.

A partir de la información suministrada por la Secretaría Distrital de Salud, se inició la recopilación, la revisión y el análisis de la misma por parte del equipo del contratista, con el fin de realizar el diagnóstico en materia documental, verificando la existencia de procesos, procedimientos, protocolos, guías, formatos, etc.; relacionados con las competencias de la dependencia, referenciando siempre la estructura organizacional, el funcionamiento de las diferentes áreas, y las normas aplicables.

TRABAJO DE CAMPO.

En esta etapa se realizaron entrevistas con los jefes de oficina y/o referentes de programas de las diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud que asumen los diferentes roles y responsabilidades, determinando las herramientas administrativas utilizadas en el cumplimiento de sus funciones y recibiendo los aportes desde su experiencia en la elaboración de las mejoras y su optimización. Durante esta etapa se buscó empoderar a los funcionarios de la dependencia con su activa participación, para la consecución de la eficacia y eficiencia en la calidad del servicio y sus fines. Los funcionarios seleccionados respondieron los cuestionarios planteados para la recolección de datos, la cual quedó registrada directamente en los procedimientos modificados y/o actualizados. En esta fase también se realizó apoyo a la Secretaría de Salud para el análisis de las encuestas que se realizan a la población usuaria o demandante de servicios de salud y su percepción de la calidad del servicio.

CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

Con base a los resultados arrojados en el análisis de la información existente y el trabajo de campo realizado, el equipo de trabajo propuso las mejoras y/o actualizaciones necesarias para optimizar los procesos, procedimientos, documentos y registros de funcionamiento de las áreas que hacen parte de la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla.

ENTREGABLES.

En esta fase, se elaboraron los resultados finales del objeto contractual, se formularon y actualizaran los procesos, procedimientos, documentos y registros, con respecto a las oportunidades de mejora específicas encontradas, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente; previa revisión y visto bueno de los jefes de cada área.

SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Como etapa final del proyecto, se realizaron jornadas de capacitación y socialización de los procedimientos y formatos actualizados con los responsables de cada una de las áreas intervenidas. Este paso permite asegurar una implementación efectiva y eficiente de los cambios propuestos, al tiempo que favorece la comprensión y el compromiso del personal. Parte importante de esta etapa, fue el apoyo realizado al responsable de la actualización de la plataforma

ISOLUCION, con el fin de garantizar que todos los procedimientos y formatos modificados quedaran incluidos en la plataforma en su última versión.

PROCESO DE EJECUCIÓN CONSOLIDADO

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para la ejecución del Contrato CD-11-2023-7650

ETAPA 1. PLANEACIÓN

De acuerdo con el Instituto de Auditores Internos IIA GLOBAL. Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. 2017, en lo referente a la Planificación del Trabajo, los auditores internos deben desarrollar y documentar un plan para cada trabajo que incluya los objetivos, el alcance, el tiempo y asignación de recursos. El plan debe considerar las estrategias y los objetivos de la organización y los riesgos relevantes para el trabajo.

La planeación de la auditoría se basa en las estrategias, los objetivos y los riesgos relevantes de cada entidad, por tanto, los auditores deben tener un profundo conocimiento de la planificación estratégica, de los objetivos estratégicos, objetivos de proceso, así como de los riesgos que puedan obstaculizar su cumplimiento. Para efectos de asegurar la actividad de auditoría interna, es importante focalizar los esfuerzos en los factores críticos de éxito de cada unidad auditable, en este caso la Secretaría de Salud, con el fin de promover la eficiencia en el manejo de los recursos de auditoría y minimizar la posibilidad de invertir recursos en aspectos de menor relevancia para afianzar la certeza de agregar valor por medio de los trabajos de aseguramiento.

Para el diseño del Plan de Auditoría asociado a la etapa de planeación de este proyecto, se utilizó la metodología sugerida por Función Pública, en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas, versión 4.

En el **Anexo No. 1**, se aporta el Plan de Auditoría.

En cuanto al Plan de Trabajo, este fue diseñado, presentado y aprobado en reunión de fecha diciembre 1 de 2023, según consta en el acta correspondiente. (**Ver Anexo No. 2**)

Nivel de ejecución: 100%

ETAPA 2. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A partir de la información suministrada por la supervisión del contrato; se desarrollaron reuniones de recopilación, revisión y análisis de la misma por parte del equipo del contratista, para realizar el diagnóstico en materia documental, en el cual se verificó la existencia de procesos, procedimientos, protocolos, guías, formatos, etc.; relacionados con las competencias de la Secretaría de Salud, que soportan la estructura organizacional y funcionamiento de las diferentes áreas, y establecer si están acorde con la normatividad vigente y las necesidades de su estructura funcional a la fecha.

Como resultado de este trabajo, se elaboró un documento de diagnóstico contenido en el **Anexo No. 3.**
Nivel de ejecución: 100%

ETAPA 3. TRABAJO DE CAMPO

Durante el trabajo de campo, se llevaron a cabo entrevistas con los jefes de oficina y/o referentes de programas de las diferentes áreas de la secretaría de salud que tienen roles y responsabilidades en el proceso, con el fin de determinar el conocimiento de las herramientas administrativas en el cumplimiento de las funciones y aportes e involucramiento desde su experiencia en la elaboración de las mejoras y su optimización, previa retroalimentación con los funcionarios asignados a cada área, en la búsqueda de un mayor empoderamiento con su activa participación, para la consecución de la eficacia y eficiencia en la calidad del servicio y sus fines.

Los funcionarios seleccionados respondieron los cuestionarios planteados para la recolección de datos. Como evidencia, se anexan **actas de reunión con los jefes de oficina y/o referentes de programas de las áreas de Salud (Anexo No. 4)**

En esta fase, y con el fin de conocer la percepción de la calidad del servicio de Salud en el Distrito, se recopiló información sobre población usuaria o demandante de servicios de una necesidad personal, familiar o comunitaria relacionada con la salud, a partir de las PQRSD compiladas en la vigencia 2023 **(Anexo No. 5).**

Nivel de ejecución: 100%

ETAPA 4. CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

Con base a los resultados arrojados en el análisis de la información existente y el trabajo de campo realizado, análisis de no conformidades y sugerencias de las partes interesadas; se propusieron las mejoras y/o actualizaciones necesarias para optimizar los procedimientos, documentos y registros de funcionamiento de las oficinas de la Secretaría de Salud Distrital de Barranquilla.

En el Anexo No. 6 se entregan la matriz de resultados, los procedimientos y los formatos (copia en memoria Usb) , tal y como fueron actualizados y cargados en la plataforma ISOLUCIÓN.

Nivel de ejecución: 100%

ETAPA 5. ELABORACION DE ENTREGABLES

Los entregables se presentan en el Anexo No. 6

Nivel de ejecución: 100%

ETAPA 6. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

El proceso de socialización y capacitación del personal de cada oficina se realizó de acuerdo con la siguiente programación:

Fecha	Dependencia	No. de procedimientos socializados
7 de diciembre	SAC servicios de atención a la comunidad	9
12 de diciembre	Proyectos en salud	2
18 de diciembre	Aseguramiento	2
19 de diciembre	Salud Pública	34
19 de diciembre	Garantía de Calidad	12
22 de diciembre	Atención en salud	5
22 de diciembre	Gestión Estratégica	7
22 de diciembre	Promoción Social	7

En el **Anexo No. 7** se entrega la presentación utilizada para realizarla capacitación y socialización de los procedimientos y formatos en cada área.

En el Anexo No. 8 se adjuntan las actas de asistencia de la socialización y capacitación de cada oficina

Nivel de ejecución: 100%

RECURSOS

RECURSO HUMANO:
Para el efecto que implica el proceso de atención de las actividades que se contrató, se asignó talento humano, idóneo, cualificado, profesional y técnico requerido de acuerdo con las acciones o actividades contempladas de intervención.

RECURSOS LOGISTICOS, INSUMOS:
Se han incluido todos a aquellos elementos de base que permitan realizar intervenciones adecuadas, sin que afecten la calidad de la atención, de acuerdo a los planteamientos establecidos en la propuesta.

VIGENCIA

El desarrollo del proyecto está contemplado para ejecutarse en un (1) mes, contados a partir de la fecha de expedición de las pólizas respectivas, previo cumplimiento de las condiciones contractuales.

EQUIPO DE TRABAJO

PERSONAL OPERATIVO		NOMBRE
Coordinador del proyecto	1	Adalberto Barraza
Ingeniero industrial especialista	4	Eleisy Gonzalez, Cindy Coba, Shirley Santiago y Carlos Parra.
Ingeniero de sistemas	3	Carlos de la Cruz,
Profesional de la salud especialista en auditoría y sistema de gestión de la calidad	5	Isabel Algarín, Jorge Bolívar, Brenda Mendoza, Rubby Urbina, Vicky Gomez
Profesional de la salud	4	Andrés Suarez, Isabel Algarín Castillo, Liliana Orellano y Greillis Yépez
PERSONAL ADMINISTRATIVO		
Gerente	1	Valentina Sofia Algarín
Administrador de empresas	2	María M. Santiago y Kathy Agudelo
Abogado	2	Rubén Silvera
Tecnólogo	3	Sharon Gutiérrez

CONCLUSIONES

A manera de conclusiones del proyecto, es importante destacar los logros alcanzados a partir del cumplimiento de las obligaciones contractuales:

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: Se realizaron visitas presenciales a cada una de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, identificando la necesidad de elaborar nuevos procedimientos por normatividad. Luego se realizó el respectivo cargue en la plataforma ISOLUCIÓN, correspondiente a cada uno de los 14 procedimientos que se observaron en estado “borrador”.

INCLUSIÓN DE PUNTOS DE CONTROL: Se realizaron visitas presenciales a cada una de las dependencias correspondientes de la Secretaria Distrital de Salud, identificando la necesidad de incluir puntos de control en cada uno de los 78 procedimientos vigentes; y así mismo se realizó la correspondiente actualización y cargue en la plataforma ISOLUCIÓN.

ELIMINACIÓN Y DUPLICIDAD: Se identificaron los siguientes procedimientos:

	NOMBRE	CÓDIGO	ACCIÓN REALIZADA
1	Afiliación De Usuarios Al Sistema General De Seguridad Social En Salud_V1	MM-GD-SS-P-019	Procedimiento con duplicidad MM-GD-SS-P-079, se decide dejar en estado inactivo a la espera de reutilizar el consecutivo para nuevos procedimientos.
2	Auditoría De Cuentas y Cobros No Plan De Beneficios De Salud_V1	MM-GD-SS-P-020	Procedimiento sin Vigencia, se decide dejar en estado inactivo a la espera de reutilizar el consecutivo para nuevos procedimientos.
3	Reactivovigilancia_V1	MM-GD-SS-P-012	Procedimiento con duplicidad MM-GD-SS-P-077. Presenta error en la plataforma ISOLUCIÓN.
4	Procedimiento Para Registro Localización y Caracterización De La Población Con Discapacidad En El Distrito De Barranquilla_V1	MM-GD-SS-P-080	Procedimiento con duplicidad MM-GD-SS-P-075, se decide dejar en estado inactivo a la espera de reutilizar el consecutivo para nuevos procedimientos.
5	Vacunación Covid-19_V1	MM-GD-SS-P-061	Procedimiento se elimina y se utiliza el mismo número de código con el nombre: ATENCION EN SALUD MENTAL LINEA DE VIDA.
6	Gestión Vacunas Contra Covid-19_V1	MM-GD-SS-P-062	Procedimiento se elimina y se utiliza el mismo número de código con el nombre: GESTION ENTREGA DE MEDICAMENTOS.

REVISIÓN DE FORMATOS: En las visitas presenciales a cada una de las dependencias, se verificó la existencia de 245 formatos de la Secretaria Distrital de Salud (ver en anexos el listado maestro de registro). Se realizó la revisión, dejando como resultado un total de 54 procedimientos a los cuales se les realizó el enlace con los formatos en la plataforma ISOLUCIÓN.

CARGUE EN LA PLATAFORMA: Para el cargue de los formatos y procedimientos en ISOLUCIÓN, se realizó el respectivo "paso a paso". Por cada ajuste o actualización se envió en primer lugar a revisión por parte de la dependencia: Gerencia de Control Interno (sin este visto bueno el proceso de aprobación no podría continuar); y posteriormente se obtuvo la aprobación por parte del Secretario de Salud del Distrito.

SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CAPACITACIÓN AL INGRESO DE ISOLUCIÓN: Garantizando una implementación efectiva y eficiente de los cambios realizados en cada una de las visitas presenciales, se realizaron las correspondientes socializaciones con cada uno de los responsables de las oficinas y áreas intervenidas. Asegurando que cada uno de los miembros del equipo estén preparados y dispuestos a asumir las nuevas responsabilidades de acuerdo con los procedimientos actualizados; todo esto en beneficio de un resultado final que brinde satisfacción a la población usuaria de la Secretaria Distrital de Salud.

Es importante mantener las capacitaciones o socializaciones acerca de la herramienta Isolucion a los colaboradores, sin distinguir el tipo de vinculación, ya que se presentan casos con colaboradores que aún no conocen de esta plataforma a pesar de haberse implementado desde el año 2018. Debido a este desconocimiento, los funcionarios pueden caer en el error de acudir a formatos o procedimientos de versiones antiguas, los cuales no están actualizados ni vigentes.

RECOMENDACIONES

Monitoreo Continuo

- Establecer un sistema de monitoreo continuo para asegurar que los procedimientos y puntos de control implementados se sigan cumpliendo eficientemente.
- Designar responsables dentro de cada dependencia para la revisión periódica y actualización de los procedimientos en ISOLUCIÓN.
- Diseñar estrategias de autocontrol, que permitan motivar, empoderar, al recurso humano en la implementación, aplicación de los procesos, procedimientos, formatos, guías e instructivos de la secretaria Distrital de Salud.

Auditorías Internas:

- Fortalecer auditorías internas regulares para evaluar, la efectividad y la conformidad de los procedimientos y puntos de control implementados.
- Garantizar que la Gerencia de Control Interno participe activamente en estas auditorías para asegurar la calidad y el cumplimiento normativo.

Mantenimiento de la base de Datos:

- Implementar un plan de mantenimiento regular para la base de datos en ISOLUCIÓN, asegurando la integridad y la actualización constante de la información.

- Revisar y actualizar los procedimientos según los cambios normativos para garantizar la vigencia y cumplimiento de las regulaciones.
- Para aquellos Procedimientos que se dejaron en estado inactivo, se sugiere reutilizar su número consecutivo para nuevos procedimientos.

Comunicación Continua:

- Establecer canales de comunicación efectivos para mantener a todos los colaboradores informados sobre los cambios en los procedimientos y la plataforma ISOLUCIÓN.
- Realizar sesiones informativas periódicas para abordar dudas, compartir mejores prácticas y garantizar la correcta implementación de los cambios.
- Fortalecer la comunicación con la comunidad usuaria y sus veedurías ciudadanas, para mantener informada y capacitarlas en la temática referente a los derechos y deberes en salud y su participación dentro del sistema y como acceder a los distintos tramites o canales de manera oportuna y eficiente de las dependencias de la secretaria distrital de salud.

Capacitación periódica:

- Ofrecer sesiones de capacitación periódicas sobre el uso de ISOLUCIÓN, especialmente a nuevos empleados o aquellos que aún no estén familiarizados con la plataforma.
- Proporcionar material educativo actualizado y accesible para facilitar la comprensión de los procedimientos y formatos.
- Entrenar al personal vinculado a través de prestación de servicio sobre la herramienta ISOLUCIÓN.
- Modificar o crear un formato, guía o instructivo, realice de manera inmediata el respectivo cargue y enlace en la plataforma Isolucion y así mantener una información de calidad en mejora continua.

Retroalimentación y Mejora Continua:

- Establecer un sistema de retroalimentación para recopilar comentarios de los usuarios sobre la eficacia de los procedimientos y la plataforma.
- Utilizar la retroalimentación para realizar mejoras continuas, abordando cualquier problema identificado y optimizando los procesos según las necesidades y sugerencias de los usuarios.

Documentación de Contingencias:

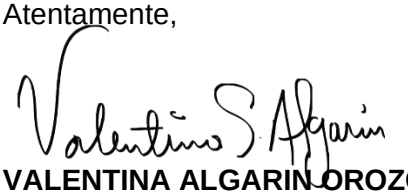
- Desarrollar planes de contingencia en caso de interrupciones en la plataforma ISOLUCIÓN o en los procedimientos, garantizando la continuidad de las operaciones.

Evaluación de Resultados:

- Realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos con la implementación de los procedimientos, midiendo su impacto en la eficiencia y la calidad del servicio proporcionado por la Secretaría Distrital de Salud.

Cualquier inquietud sobre lo manifestado en este informe, con gusto la atenderemos.

Atentamente,



VALENTINA ALGARIN OROZCO
REPRESENTANTE LEGAL C&S GAMMA SAS.
C.C. No. 1.048.224.278