SALUD

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO CALI

Sistemas Integrados de Gestión

Hablemos de Calidad No.1

2026

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Objetivo

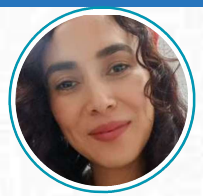
Realizar inducción y reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría de Salud Pública del Distrito Especial, con el fin de fortalecer el conocimiento y la apropiación de sus componentes en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua de la gestión.



ORDEN DEL DÍA

1. Presentación de Equipo SIG
2. Enlaces de Calidad
3. Rol del Referente de Caliadad
4. Socialización de Oficios
5. Inducción y Reinducción

EQUIPO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN



Carmen Liliana Bolaños Flores

Supervisora

Licenciada en Educación Preescolar
Administradora de Empresas
Ingeniera Industrial
Especialista en Gestión Pública

LiderTematico :
Trámites y Servicios
Normograma
Auditorías de Entes de Control
Planes de Mejoramiento de Entes de Control



Jean Pierre Pineda Escandón

Administrador de Empresas
Esp. Calidad Total y Productividad
Auditor HSEQ / Inocuidad alimentaria / BASC / SST

Responsable del Grupo de Sistemas Integrados de Gestión

Eje Tematico :
Coordinación Calidad - Sello de no discriminación
Auditorias



Angela María Toro Duque

Fonoaudióloga
Magister en Salud Pública

Eje Tematico :
Sello de no Discriminación
Datos Abiertos
Rendición de Cuentas

Herramienta:
Matriz de productos y servicios
Sello de No Discriminación



María Camila Rodríguez Valencia

Técnico Administrtivo
Auxiliar de enfermería

Apoyo Administrativo , Gestión documental referente de contratación



Julián Buriticá Becerra

Comunicador social y periodista
Esp. Gestión Pública
Auditor Interno
ISO 9001-2015

Eje Tematico :
Direccionamiento Estratégico

Herramientas:
Indicadores
Plan de Control



Hans Peter Escobar Erazo

Licenciado
Auditor Interno
ISO 9001-2015

Eje Tematico :
Estandarización Documental

Herramienta:
Matriz de Cambios



Yinna Paola Rivera Latorre

Ingeniera Industrial
Auditor Interno
ISO 9001-2015

Eje Tematico :
Viabilidad de la acreditación del Laboratorio de Salud Pública

Herramienta:
Matriz de Riesgos y Oportunidades



Ximena Valenzuela M.

Fisioterapeuta
Maestrante de Administración de Salud

Eje Tematico :
Cultura Organizacional / Entrenamientos

Herramientas:
Plan de Trabajo
Planes de Mejora



Karol Osorio Daniel

Ingeniera ambiental
Magíster en administración de empresas

Eje Tematico :
Sostenibilidad ambiental

Herramientas:
Matriz de partes interesadas y comunicaciones
Políticas de operación



Luis Felipe Trochez Salazar

Profesional en seguridad y salud en el trabajo
Esp. Alto Gobierno

Eje Tematico :
Política de Atención al Ciudadano

Herramientas:
Encuestas de satisfacción y percepción
Salidas No Conformes

SALUD

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Enlaces de Calidad

El enlace de calidad es la persona designada dentro del Grupo de Sistemas Integrados de Gestión, quien actúa como puente entre los diferentes grupos del organismo y el Sistema Integrado de Gestión. Su función principal es apoyar la socialización de lineamientos, brindar acompañamiento en el diligenciamiento de las herramientas del sistema, realizar seguimiento a las acciones de mejora y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y de los lineamientos del MIPG.

Todos los Grupos
Sello de No discriminación

Angela María Toro Duque

- Grupo Gestión de la Salud Pública
- Grupo Financiero
- Grupo de Administración de Bienes Inmuebles y Automotores (ABIMA)

Julián Buriticá Becerra

- Grupo de Participación Social y ciudadana
- Grupo Juridico
- Grupo Sancionatorio
- Grupo Gestión del Conocimiento

Hans Peter Escobar Erazo

- Grupo de Vigilancia epidemiológica, social y cultural.
- Grupo de Regulación Sanitaria y Control (Incluye Unidades Ejecutoras de Saneamiento Ambiental (UESAS)
- Grupo Administrativo

Yinna Paola Rivera Latorre

Todos los Grupos
Trámites y Servicios
Normograma
Auditorías de Entes de Control
Planes de Mejoramiento de Entes de Control

Carmen Liliana Bolaños Flores

- Grupo de Despacho y Comunicación
- Grupo de Planeación
- Grupo de Gestión Documental

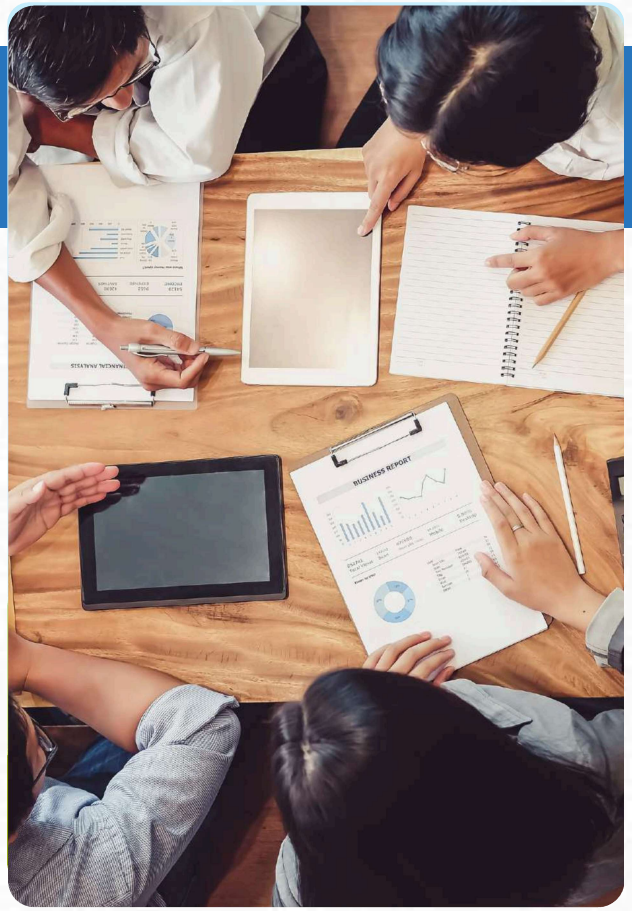
Ximena Valenzuela Murillas

- Grupo de Ambiente y salud
- Grupo de Servicio de Atención a la comunidad en Salud (SAC)
- Grupo Gestión de TIC
- Grupo de Talento Humano
- Grupo de Gestión contractual

Karol Osorio Daniel

- Grupo de Aseguramiento en Salud
- Grupo de Gestión de Desarrollo y prestación de servicios
- Grupo de Gestión Integral de la Garantía de Calidad en los servicios de Salud
- Grupo de Gestión en Salud Pública de Urgencias, Emergencias y Desastres.

Luis Felipe Trochez Salazar



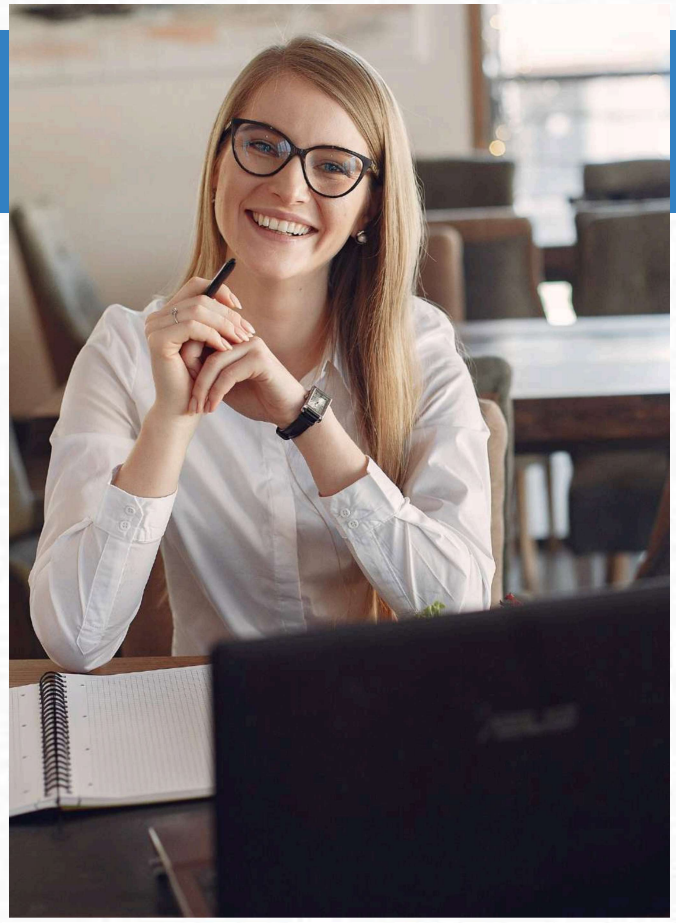
CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Rol Referente de Calidad

Dinamizar la comunicación dentro de la organización, que permite promover el cumplimiento de los requisitos, normatividad aplicable y directrices de cara al sostenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión dentro de los grupos de la Secretaría de Salud.

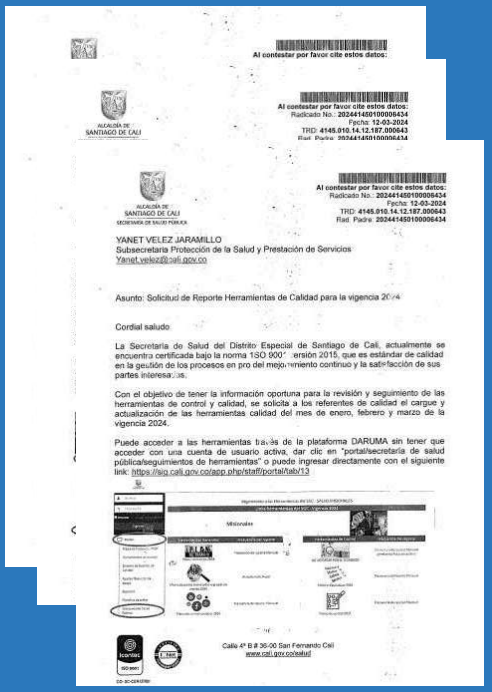
Responsabilidades:

- Asistir a los espacios de hablemos de calidad y apoyo a las auditorías.
- Consolidar y reportar las herramientas de gestión según su periodicidad.
- Socializar dentro de sus grupos las comunicaciones y directrices del SIG.
- Establecer planes de mejoramientos a desviaciones identificadas.
- Elaborar y actualizar la documentación crítica del proceso.
- Velar por el cumplimiento de la normatividad del proceso.
- Velar por el cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción.



Socialización de Oficios

- Socialización de enlaces de Sistemas Integrados de Gestión.
- Solicitud de Referentes de Calidad.
- Socialización de Lineamientos correspondientes a las herramientas de control del Sistema Integrado de Gestión.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244145010000643
Fecha: 12-03-2024
TRD: 4145.010.14.12.187.000643
Rad. Padre: 20244145010000643

YANET VELEZ JARAMILLO
Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios
Yanet.velez@cali.gov.co

Asunto: Solicitud de Reporte Herramientas de Calidad para la vigencia 2024

Cordial saludo

La Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali, actualmente se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001 versión 2015, que es estándar de calidad en la gestión de los procesos en pro del mejoramiento continuo y la satisfacción de sus partes interesadas.

Con el objetivo de tener la información oportuna para la revisión y seguimiento de las herramientas de control y calidad, se solicita a los referentes de calidad el cargue y actualización de las herramientas calidad del mes de enero, febrero y marzo de la vigencia 2024.

Puede acceder a las herramientas través de la plataforma DARUMA sin tener que acceder con una cuenta de usuario activa, dar clic en "portal/secretaría de salud pública/seguimientos de herramientas" o puede ingresar directamente con el siguiente link: https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/portal/tab/13

Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Plataforma Estrategica

Misión

"El Municipio de Santiago de Cali, como ente territorial, genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio y, de la administración efectiva de los recursos, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida".



Plataforma Estrategica

Visión

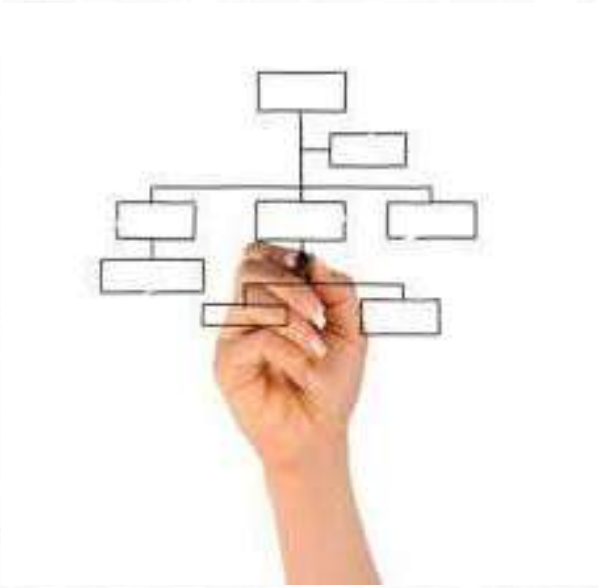
Cali, la Capital Pacífica de Colombia, volverá a ser un motivo de orgullo para los caleños y de admiración para Colombia y el mundo. Haremos de Cali, un territorio reconciliado y en paz, seguro y ordenado, donde podamos de forma tranquila, vivir, disfrutar y trabajar. Cali exaltará y conservará su biodiversidad a la vez que propiciará las condiciones para convertirse nuevamente en un polo de atracción de la inversión, fortalecerá el sector productivo e incrementará la competitividad, como motor de desarrollo económico y social, a través de la generación de empleo formal y oportunidades, y de la promoción de la economía circular a nivel de ciudad. Lo anterior, sumado a una educación pertinente, atención de salud oportuna y el aprovechamiento de nuestras potencialidades como Distrito Deportivo, Cultural Turístico, Empresarial y de Servicios nos permitirá generar capacidades en nuestros ciudadanos, que les permita realizar sus proyectos de vida. Finalmente, Cali recuperará la confianza y la credibilidad de los ciudadanos en el gobierno, a través de un manejo íntegro y transparente de los recursos públicos, donde el servicio público esté realmente orientado hacia el ciudadano.



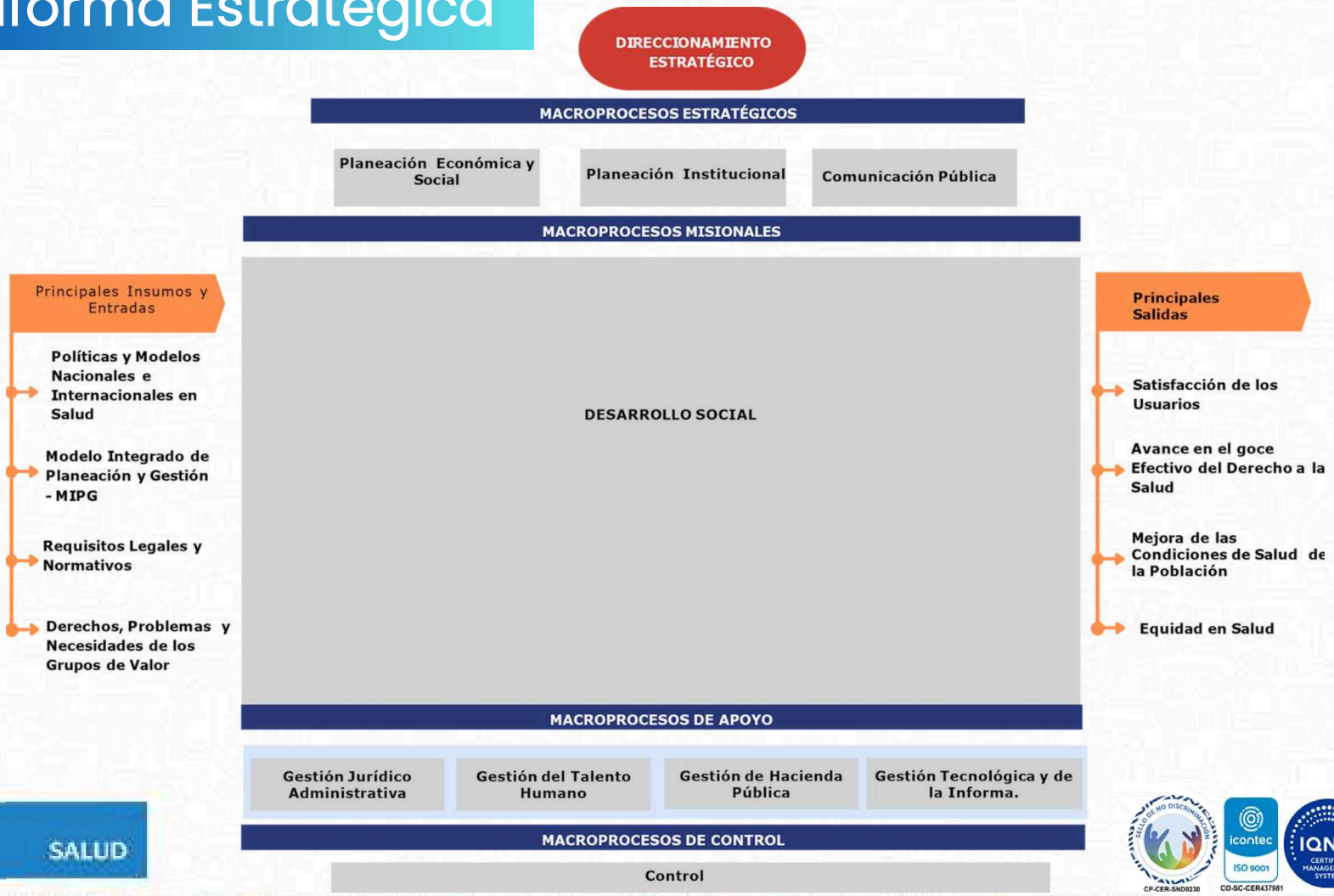
Plataforma Estrategica

Estructura del MOP

- Macroprocesos - Alcaldía
- Procesos - Alcaldía
- Subprocesos - SSP
- Grupos - Subgrupos – SSP
- Procedimiento – SSP



Plataforma Estrategica



CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Plataforma Estrategica



Plataforma Estrategica



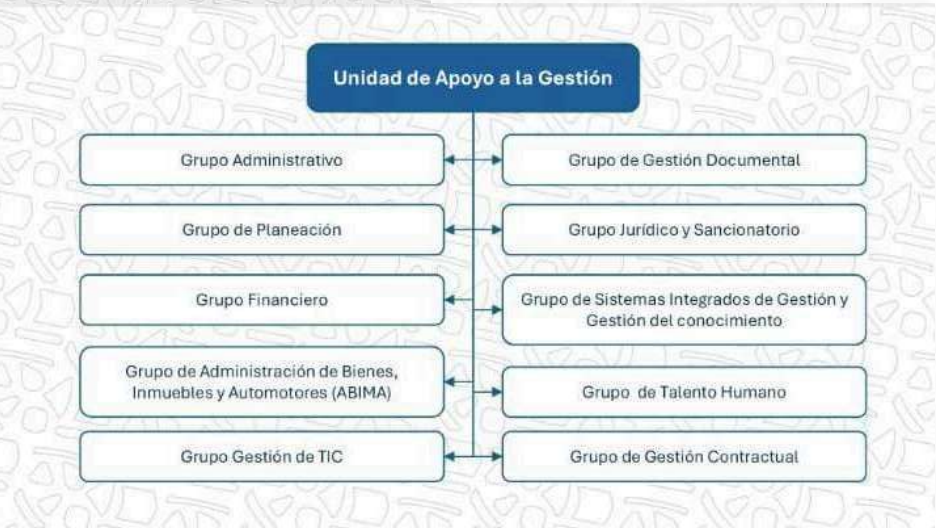
CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Estructura Funcional









ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Plataforma Estrategica

Homologación del Componente Estrategico



01 Propósito

02 Propuesta de Valor

03 Compromisos con P. Interesadas

04 Propósitos de Calidad

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Plataforma Estrategica

Proposito de la Secretaria

Ejercer la rectoría del sistema de salud y la gobernanza de la salud pública

Para la promoción, prevención, aseguramiento y la calidad en la prestación de los servicios de salud de manera integral, incluyente y segura en el territorio, contribuyendo al bienestar y mejoramiento de la salud y la calidad de vida de los habitantes del Distrito de Santiago de Cali,

A través del:
El cumplimiento del marco jurídico.

Direccionamiento estratégico y territorial de la salud pública que promueva el desarrollo, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, estrategias y políticas públicas nacionales.

La gestión del conocimiento, la innovación y consolidación de alianzas estratégicas con los diferentes actores y sectores.

La protección del medio ambiente como un factor clave para la sustentabilidad de los ecosistemas habitables en el territorio.

Plataforma Estrategica

Plan Decenal de Salud 2022 2031

Pueblos y comunidades étnicas y campesinas, mujeres, sectores LGBTIQ+ y otras poblaciones por condición y/o situación.

Cambio climático, emergencias, desastres y pandemias.

Determinantes Sociales de la Salud.

Gobernabilidad y gobernanza de la salud pública.

Integral, inclusiva, sostenible y segura, con altos estándares de calidad y gestión del conocimiento en salud pública,

- *ODS 13- Acción por el clima*
- *ODS 5- Igualdad de género*

Atención Primaria en Salud.

contribuyendo al control de los riesgos en salud y mejoramiento de los determinantes sociales y ambientales de la salud.

Conocimiento en salud pública y soberanía sanitaria.

En 2031, la Secretaría de Salud del Distrito de Cali será reconocida a nivel nacional como un modelo de autoridad sanitaria,

- *OD 3- Salud y bienestar*

A través de la articulación y coordinación interinstitucional, así como la participación y el compromiso de los diversos actores y sectores,

ODS 17- alianzas para lograr objetivos

ODS 6- Agua limpia y saneamiento
ODS 10- Reducción de las desigualdades
ODS 11- Ciudades y comunidades sostenibles

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Propuesta de Valor

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Plataforma Estrategica

1. Cumplir con los resultados de los indicadores en salud priorizados, acorde con las metas nacionales.
2. Administrar efectivamente los recursos de la salud, garantizando el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y del Distrito.
3. Promover una cultura organizacional incluyente y responsable con el medio ambiente, comprometido con los estándares de calidad en los sistemas integrados de gestión.
4. Fomentar y fortalecer alianzas estratégicas y comunitarias dentro del marco de la intersectorialidad que propicien la participación social generando un entorno mas seguro, equitativo y sostenible.

Determinantes sociales de salud. – APS.	Porcentaje de Enfermedades Transmitidas por Alimentos – ETAS / Tasa de Mortalidad por suicidio / Tasa de mortalidad integrada en menores de 5 años (Mortalidad por IRA, EDA y Desnutrición) - Razón de Mortalidad Materna / Tasa de mortalidad por tumor maligno de mama en mujeres / Cobertura de afiliación al SGSSS mantenida / Letalidad por dengue / Tasa de mortalidad por consumo de sustancias psicoactivas.
Gobernanza de la salud pública.	Porcentaje de ejecución presupuestal en acciones de rectoría en salud para la vigencia / Cumplimiento oportuno en el plan anual de adquisiciones / Promedio simple del porcentaje de ejecución del plan de acción de rectoría en salud pública.
Enfoque diferencial. - Gestión del Conocimiento en salud pública. - Cambio climático. - Gobernanza de la salud pública.	% de Espacios de Ambientes Humanizados y Seguros / Numero de casos reportados por posibles actos de discriminación / Indicador porcentaje de residuos reciclables recuperados / Cálculo de huella de carbono en la secretaria de salud / Porcentaje de cumplimiento de tareas y lineamientos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo / % cumplimiento del prog. de eval. Internas / Porcentaje de efectividad de las acciones formuladas en planes de mejoramiento.
Gobernanza de la salud pública. - Enfoque diferencial. - Cambio climático.	Cumplimento oportuno de tareas de fortalecimiento de la participación social / % de cumplimiento de la implementación de la política de participación social en salud en el eje institucional.

Propositos de Calidad

Plataforma Estrategica

5 Mejorar continuamente la satisfacción de las partes interesadas.

6 Fomentar estrategias de gestión del conocimiento a fin de fortalecer el desarrollo de practicas en salud pública, las capacidades en investigación, la toma de decisiones basada en los datos y las experiencias y la preservación de la memoria institucional.

7 Inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científica y administrativas verificando las condiciones de calidad en la prestación de servicios de salud, mitigación de riesgos sanitarios y del ambiente.

8 Fortalecer el desarrollo de tecnologías de la información e innovación social en salud.

Gestión integral del riesgo en salud pública - APS	Nivel de satisfacción del usuario de la Secretaría de Salud.
Gestión del conocimiento para la salud pública	Cumplimiento del plan de capacitación por autogestión / Número de documentos de información técnica y científica realizados / Número de investigaciones realizadas en la vigencia.
Gobierno y gobernanza de la salud pública	Cumplimiento de aspectos formales, documentales y técnicos para iniciar proceso sancionatorio en salud / Porcentaje de cumplimiento del cronograma de Auditoría a las IPS públicas y privadas / cumplimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) de factores de riesgo sanitarios y del ambiente definidas en el plan de trabajo anual / Cumplimiento de operativos de inspección y vigilancia al servicio de transporte asistencial de pacientes.
Gestión intersectorial de los determinantes sociales de la salud	Desarrollo, actualización e implementación de soluciones tecnológicas en salud.

Propositos de Calidad

Sistema de Información DARUMA y sus Beneficios



Es un Software para la administración del Sistema de Gestión de Rectoría en Salud. Incluye la administración de indicadores, visualización y descarga de documentos y formatos, seguimiento a planes de mejoramiento, Gestión de Riesgos, planeación y ejecución de evaluaciones internas, divulgación de información interna de la Secretaría de Salud, entre otras funciones.



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Sistema de Información

Daruma Sector Público | EXPERIENCE

Ingreso por el Link:
https://sig.cali.gov.co/app.php/staff



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Sistema de Información

Daruma Sector Público | EXPERIENCE

Ingreso por el Link:
https://sig.cali.gov.co/app.php/staff



Ruta DARUMA
Instancia Salud Pública



Ingreso por el Link:
https://sig.cali.gov.co/app.php/staff

Sin necesidad de iniciar sesión en el portal del Sistema de Información DARUMA, podrás acceder a la instancia de la Secretaría de Salud Pública, un espacio diseñado para centralizar la información clave del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría.

Herramientas del Ssitema de Gestión

MIPG
ISO 9001:2015

Normograma 1	Encuestas de Satisfacción - Percepción 10	Planes de Trabajo - MIPG 21	Auditorías Interna 17
Carmen B.	Felipe Trochez	Ximena V.	Jean Pierre P.
Matriz de Riesgos 10	Políticas de Operación 20	Planes de control 10	Asistencias Técnicas
Yinna R.	Karol O.	Julián B.	Todos.
Matriz de Comunicaciones Partes I. 21	Indicadores 71	Matriz de Cambios 21	Datos Abiertos Rendición C 62
Karol O.	Julián B.	Hans E.	Ángela T.
Planes de Mejoramiento Sig - entes 275	Estandarización de procesos 36	Salidas No conformes 4	Matriz de productos y servicios Sello de no Discriminaci... 1
Ximena V – Paola Guerrero	Hans E.	Felipe Trochez	Ángela T.

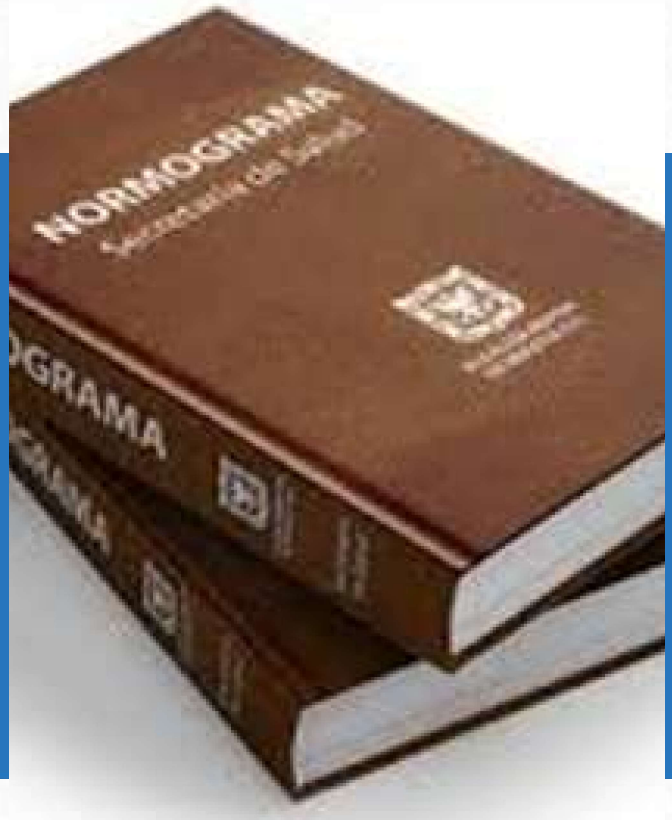
Normograma

Es una herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional.

Contiene las normas de carácter

- ❑Constitucional,
- ❑Legal,
- ❑Reglamentario y
- ❑Autorregulación

Son de interés para la entidad y permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones del Organismo.



Plan de Trabajo

Es un instrumento de planificación, ordena y sistematiza información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar, así nos indica:
Objetivos, metas, actividades, responsables y cronograma.





Plan Institucional

Es una herramienta que dentro del marco de MIPG se referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional

Este modelo está compuesto por 7 dimensiones y 19 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG.



Plan de Trabajo Armonizado con MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Planes de trabajo



- **DIMENSIÓN 1 - TALENTO HUMANO**
  POLÍTICAS – Talento humano - Integridad
- **DIMENSIÓN 2 - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**
  POLÍTICAS – Planeación Institucional - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público - Compras y contratación pública
- **DIMENSIÓN 3 - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS**
  POLÍTICAS - Ventanilla hacia adentro:
  Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos - Gobierno Digital - Seguridad Digital - Defensa Jurídica - Mejora Normativa
  Ventanilla hacia afuera (Relacionamiento estado ciudadano):
  Servicio al ciudadano - Racionalización de tramites - participación ciudadana en la gestión pública.
- **DIMENSIÓN 4 - EVALUACIÓN DE RESULTADOS**
  POLÍTICA - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- **DIMENSIÓN 5 - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
  POLÍTICA - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción - Gestión Documental - Gestión de la información estadística
- **DIMENSIÓN 6 - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**
  POLÍTICAS - Gestión del Conocimiento
- **DIMENSIÓN 7 - CONTROL INTERNO**
  POLÍTICA - Control Interno

Contexto de la Organización

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Ejercer la Rectoría en Salud Pública en el Distrito Especial de Santiago de Cali, orientada a: Gestión del Aseguramiento en salud, Desarrollo y Prestación de Servicios en Salud, Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres, Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud, Gestión Integral de la Salud Ambiental, Vigilancia y Demografía en Salud Pública, Servicio de Atención a la Comunidad en Salud, Gestión de la Política de Participación Social en Salud, Gestión Promoción, Prevención y Mantenimiento de la Salud y Gestión Sancionatorio en Salud.

icontec
ISO 9001

ISO 9001:2015
Issued on: 2015 12 15
Expires on: 2024 12 14

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: CO-SC-CER437981

Contexto Organizacional

La Secretaría de Salud Pública identifica el contexto mediante dos metodologías:



1. Plan Territorial de Salud (PTS):
Instrumento de política pública que permite incorporar la salud en todas las políticas del territorio. Además, es un componente transversal del Plan de Desarrollo Territorial, que orienta las acciones sectoriales, transectoriales y comunitarias para promover la equidad en salud y el desarrollo humano sostenible.

2. Herramientas de análisis estratégico:
Matriz DOFA
Análisis PESTEL
Identificación de factores internos y externos
Análisis de interacción entre procesos



Getión de Riesgos

Que es un Riesgo?

Es la posibilidad de que suceda algún evento que genere un impacto sobre los objetivos de la entidad.
Eventos potenciales: la posibilidad de incurrir en perdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Que es una Oportunidad?

Son situaciones o condiciones favorables que pueden generar resultados positivos para la organización. A diferencia de los riesgos, que son eventos inciertos con consecuencias negativas, las oportunidades son eventos inciertos que, si se gestionan adecuadamente, pueden llevar a beneficios.

- ✔ Las oportunidades son elementos clave para el crecimiento institucional.
- ✔ Se podrán gestionar con la misma rigurosidad que los riesgos: con controles, responsables y frecuencias de seguimiento.
- ✔ Por medio de las oportunidades los grupo de trabajo tendrá la posibilidad de aportar al cumplimiento de los objetivos institucionales desde una mirada proactiva.

Que es un Control?

Conjunto de medidas o acciones tomadas para gestionar el riesgo u oportunidad, disminuir la probabilidad de la materialización del riesgo y medir el avance de la oportunidad.
Para los riesgos los controles pueden ser preventivos, detectivos y correctivos.

Probabilidad de que ocurra un evento.

+ Oportunidad

− Riesgo

Responsabilidades En La Gestión De Riesgos
Esquema De Lineas De Defensa



Herramientas del Sistema de Gestión

Metodologia Gestión De Riesgos

01 Política de Administración de Riesgos

02 Análisis de contexto

03 Identificación de Riesgos

04 Valoración del Riesgo inherente

05 Creación de controles y acciones

06 Evaluación de controles (Valoración del Riesgo Residual)

07 Monitoreo y seguimiento

08 Materialización de Riesgos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CONTEXTO POR PROCESO

Debilidades | Fortalezas | Amenazas | Oportunidades

ANTES DE INICIAR CON LA METODOLOGIA

¿Qué debo saber?



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Lineamientos de la Entidad

mipg

SALUD

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Identificación de riesgos

PROPOSITO

Realizar la identificación del riesgo, es evaluar qué puede pasar o qué situaciones se pueden presentar que pueden afectar el logro de los objetivos del proceso y por tanto de la organización

¿QUÉ PUEDE PASAR?

¿CÓMO PUEDE PASAR?

¿PORQUÉ PUEDE PASAR?



FACTORES DE RIESGO

PROCESOS	
Eventos relacionados con errores en las actividades que deben realizar los servidores de la organización.	**Falta de procedimiento** **Errores en la ejecución o en autorizaciones** **Falta de capacitación del personal** **Errores en o ausencia de lineamientos**
TALENTO HUMANO	
Incluye seguridad y salud en el trabajo. Se analiza posible dolo e intención frente a la corrupción.	**Fraudes internos** **Posibles hechos de corrupción** **Hurto de activos**
TECNOLOGIA	
Eventos relacionados con la infraestructura tecnológica de la entidad.	Daño de equipos Caída de aplicaciones Caída de redes Errores en programas
INFRAESTRUCTURA	
Eventos relacionados con la infraestructura física de la entidad.	Derrumbes Incendios Inundaciones Daños a activos fijos

Tipologia de los Riesgos

Riesgos de Gestión

Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.



Riesgos de Integridad Pública – política Vr. 7

Riesgos de Corrupción

Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Riesgos SST

Son aquellos peligros presentes en el entorno laboral que pueden generar **accidentes, lesiones o enfermedades**, y se gestionan mediante la **identificación, valoración, control y seguimiento** para proteger la integridad de los servidores, contratistas y visitantes.

Riesgos Emergencias y desastres

Los **riesgos de emergencias y desastres** son eventos como **incendios, sismos o inundaciones** que pueden afectar la **seguridad** y la **operación** de la entidad.

Riesgos de Privacidad de la información

Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información.

Riesgos Fiscales

Es el efecto dañoso sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o iintereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial.

Riesgos LA/FT

la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad por La posibilidad de ser utilizada directa o a través de sus operaciones, como instrumento para cometer delitos de LA (Lavado de Activos), o canalización de recursos para la FT (Financiación del Terrorismo).

Estructura contrucción riesgo

POSIBILIDAD DE

Qué puede pasar?

Afectación económica o reputacional

IMPACTO

Cómo puede pasar?

Por perdida de información registrada en bases de datos de las Bases de Datos de los Programas de Salud Pública

Causa inmediata

Porqué puede pasar?

debido a no contar con seguridad de accesos o contraseñas débiles en el servidor del proceso

Causa Raíz

Posibilidad de afectación económica o reputacional por perdida de información registrada en bases de datos de las Bases de Datos de los Programas de Salud Pública, debido a no contar con seguridad de accesos o contraseñas débiles en el servidor del proceso X

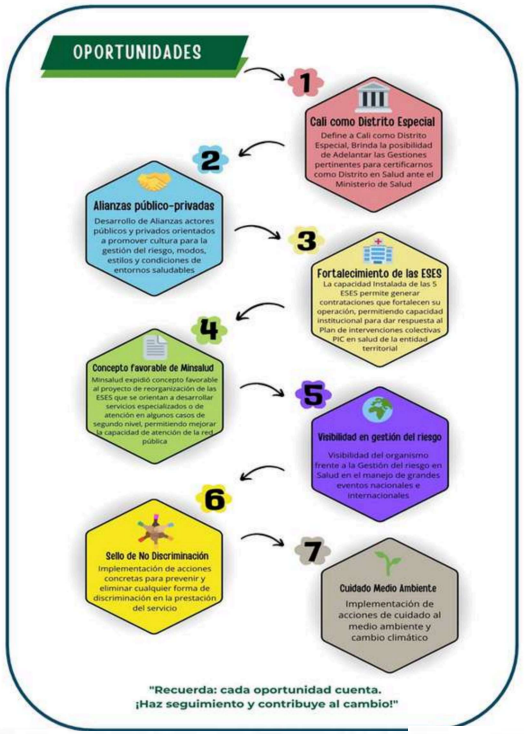
Herramientas del Sistema de Gestión

La Secretaria de Salud Gestiona



Riesgos Misionales

Reporte DADII



Oportunidad

Internamente Gestiona 26 RIESGOS (CAUSAS) TRANSVERSALE 33 CONTROLES

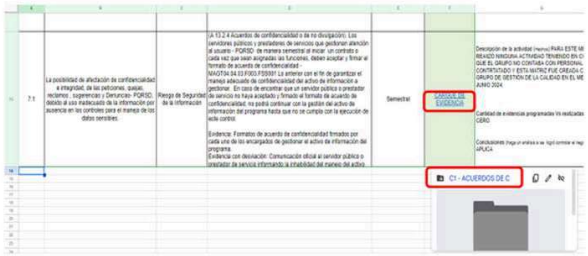
CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Herramienta Matriz de Riesgos y Oportunidades

#	Descripción del Riesgo/Oportunidad	Riesgo/ Oportunidad	Tipo de Riesgo /Oportunidad	Control	Frecuencia	Grupo	Cargue de Evidencia	ENERO
1.2	"Posibilidad" ¿Que puede suceder? - Impacto ¿Como puede suceder? - Causa Inmediata ¿Porque puede suceder? - Causa Raiz	Seleccionar si es un riesgo o una oportunidad	Gestión Corrupción Seguridad de la Información..	Responsable Acción Periodicidad Complemento- Desviación	Frecuencia que se realiza el control	Grupo que aporta al control	Link Cargue de Evidencia	Descripción de la actividad (Hechos): Cantidad de evidencias programadas Vs realizadas (Datos): Conclusiones (haga un análisis si se logró controlar el riego?): Estructura de la conclusión: Actividad que se realizo, analisis de resultados si aplica, con que proposito se realizo y por ultimo si aporto a la mitigación del riesgo.

Estructura de Seguimiento
Aplica para riesgos y Oportunidades
(Mitigación del riesgos, avance de oportunidades)

Mes de Seguimiento
Descripción de la actividad (Hechos):Solo se escribre las actividades realizadas
Cantidad de evidencias programadas Vs realizadas (Datos):Solo se escribre numeros, candidad programada dentro de su plan de trabajo contra cantidad ejecutada Ejemplo: 9/8
Conclusiones (haga un análisis si se logró controlar el riego?): Estructura de la conclusión, Actividad que se realizo, analisis de resultados si aplica, con que proposito se realizo y por ultimo si aporto a la mitigación del riesgo.



Así mismo, se deberán mencionar los soportes que respaldan la actividad (por ejemplo: Acta No. ____, Oficio No. ____). En caso de que los soportes sean extensos, se deberá anexar una tabla de soportes.

Materialización de un Riesgo

Ante la materialización de un riesgo:

- Se deberá registrar el evento de manera inmediata mediante oficio el reporte al área de sistemas integrados de Gestión.
- Diligenciar reporte inmediato dentro de la herramienta Matriz de Riesgos y Oportunidades
- Analizar causas, consecuencias e impactos reales y Definir acciones correctivas y preventivas. (Plan de mejoramiento)
- Adjuntar tratamiento dentro del cargue de evidencias de la herramienta.
- Reforzar controles

En riesgos de corrupción (los cuales pasan a Riesgos de Integridad Pública según política administración de riesgos, versión 7), la tolerancia es inaceptable, por lo cual se activarán los protocolos definidos por la alta dirección y la administración central.

GESTIÓN DEL CAMBIO

¿Qué es? Es un proceso estructurado que permite a las organizaciones implementar modificaciones de manera controlada y planificada, minimizando riesgos y asegurando la continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Propósito

Mantener la integridad del sistema de Gestión de la calidad y la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes durante el cambio.

"Numeral 6.3: 'Los cambios deben llevarse a cabo de manera planificada'."

Evitan consecuencias negativas:

- Reprocesos
- Productos no conformes
- Insatisfacción de los usuarios

Promover impactos positivos

- Reducir salidas no conformes
- Reducir incidentes por errores humanos

Gestión del Cambio



NOMBRE DEL CAMBIO	FECHA DE IDENTIFICACIÓN	GRUPO DE INTERES QUE LO GENERA / FUENTE DE IDENTIFICACION	TIPO DE CAMBIO QUE GENERA				TIPO DE IMPACTO	
			ESTRATÉGICO	DOCUMENTAL	HUMANOS	OPERATIVO	AMENAZA	OPORTUNIDAD

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FRECUENCIA DEL CAMBIO	ACCIONES DE MANEJO O CONTROL				SEGUIMIENTO			
		FECHA DE DEFINICION	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	PLAZO DE EJECUCION DE LA ACCIÓN		DESCRIPCIÓN AVANCE TRIMESTRE 1	% AVANCE	DESCRIPCIÓN AVANCE TRIMESTRE 2	% AVANCE ACUM
				FECHA INICIO	FECHA FIN				

"La gestión del cambio es el proceso estructurado para implementar modificaciones en el SGC, asegurando que no afecten negativamente la calidad ni el cumplimiento de requisitos."

Politicas de Operación



Las Políticas de Operación constituyen los **lineamientos o directrices**, que instauran los marcos de acción necesarios para hacer eficaz, eficiente y efectiva la operación de los procesos definidos por la Institución, además estructuran los criterios para definir los flujos de trabajo establecidos por el Modelo de Operación por Procesos.

Establecen las **guías de acción** que permiten definir los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos.

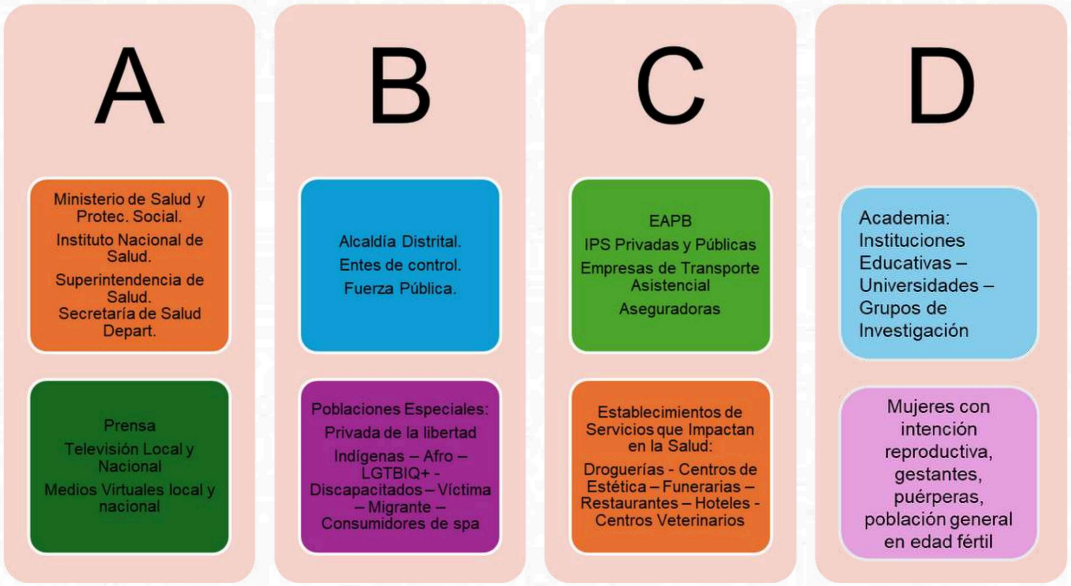
Las políticas de una empresa incluyen **reglas a cumplir por los integrantes de la organización**. El conjunto de las políticas de una empresa está formado por aquellas normas que se hacen para el funcionamiento interno de una entidad

Estructura de la Politica Operativa

Considerando los aspectos anteriores, se deben contestar las siguientes preguntas con el fin de construir la política operativa con las respuestas suministradas; finalmente consignar la política operativa en la columna "Resultado final"



Matriz de Partes Interesadas y comunicaciones



Se unificaron las matrices de comunicaciones y la de partes interesadas, estandarizando la nueva herramienta **"Matriz de partes interesadas y comunicaciones"** código **MMDS01.03.F-SS013**

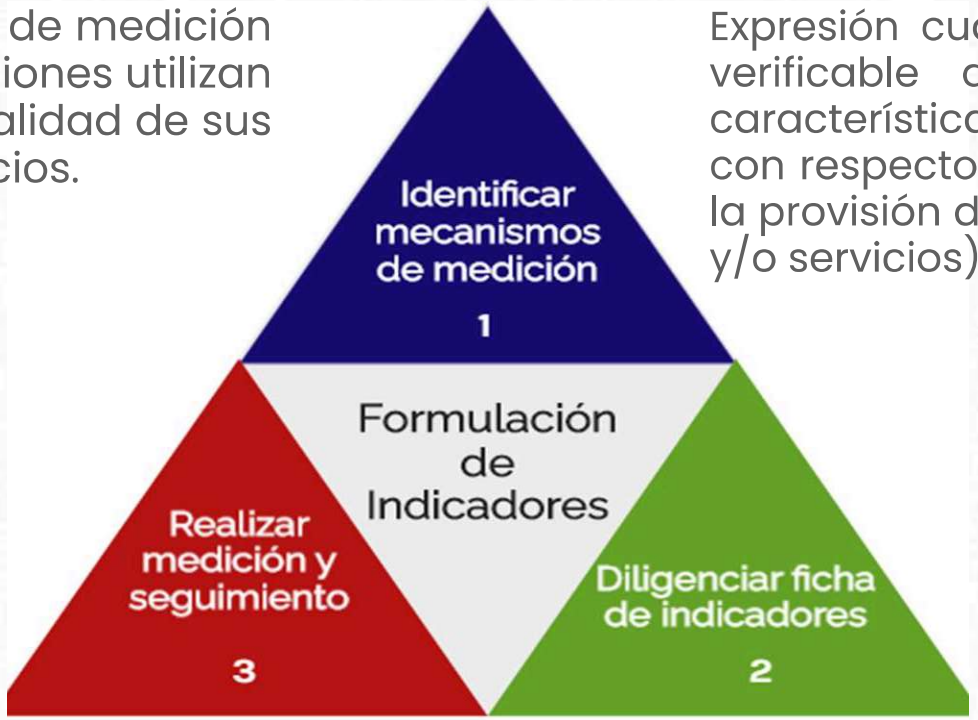
Dando alcance a Sello de la No Discriminación y a los riesgos institucionales, se incluyeron:

- **10 Riesgos institucionales**
- **Pregunta Sello sobre los posibles actos de discriminación sobre las partes interesadas.**

Indicadores

Son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios.





Expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características y comportamiento con respecto al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) del Organismo.

Metodología CREMA – Formulación



Metodología COTA – Seguimiento



Planes de Control

Es una herramienta que describe las características críticas para la calidad, dentro del proceso. A través de este sistema de monitoreo y control, se cumplirán los requisitos del cliente y se reducirá la variación del servicio o producto.



Solo los grupos misionales realizan este reporte.

Planes de Mejoramiento

No conformidades

Oportunidades de mejora

Gestionar las causas de problemas



Encuestas de Satisfacción

Es una herramienta que permite evaluar la calidad del servicio a través de encuestas institucionales para poder identificar oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

Cada grupo debe realizar seguimiento y análisis de los resultados para definir acciones correctivas.

Secretaría de Salud Pública

Encuestas de Satisfacción			
 Drive de soportes de encuestas realizadas en físico (escaneadas)- 2025	**Links de Formularios Digitales**	**Links de Formatos para descargar**	**Códigos QR**
	Encuesta de Asistencias Tecnicas E. Auditorias/Verificación/Supervisión Encuesta Capacitación Encuesta de Eventos/Jornadas Encuesta de Reuniones Satisfacción del Usuario sobre el Producto Entregado	Encuesta de Asistencias Tecnicas E. Auditorias/Verificación/Supervisión Encuesta Capacitación Encuesta de Eventos/Jornadas Encuesta de Reuniones Satisfacción del Usuario sobre el Producto Entregado	DESCARGALOS AQUI 

Encuestas de Percepción			
 Drive de soportes de encuestas realizadas en físico (escaneadas)-2025	**Links de Página Web**	**Links de Formatos para descargar**	**Aplica para la medición de la satisfacción frente a:**
	Encuesta para medir la satisfacción del usuario - (MEDE01.05.09.P006.F001)	Encuesta para medir la satisfacción del usuario - (MEDE01.05.09.P006.F001)	Apertura de los centros de estetica y similares, Certificación sanitaria de Equinos, Concepto sanitario/Esterilización Canina y Felina, Licencia de Exhumación de cadaveres, Registro de ejemplares caninos potencialmente peligrosos, Registro de establecimientos veterinarios, Vacunación antirrabica de caninos y felinos
	Atencion del usuario por el canal presencial - (MAGT04.05.P002.F002)	Atencion del usuario por el canal presencial - (MAGT04.05.P002.F002)	Radicación de PQRS/Radicacion de tramites, Solicitud de orientación, Gestion de tramites y servicios, Notificaciones, Recibo de respuesta, Otros - (en el campo "Puntos de atención" colocar control de roedores - centro de zoonosis, ETV, licencia seguridad y salud en el trabajo, etc), y Paz y salvo
	Encuesta para medir la atencion al usuario por canales no presenciales (MAGT04.05.P002.F019)	Encuesta para medir la atencion al usuario por canales no presenciales (MAGT04.05.P002.F019)	Información consultada y/o descargada a través de los canales virtuales correo, WhatsApp Información obtenida por el Usuario a través del canal telefónico habilitado Correo Electrónico, Linea Telefónica, Chat Asistido

- Estas encuestas se encuentran disponibles en Daruma

Lineamientos Encuestas

La secretaria de Salud define lineamientos para evaluar la atención y satisfacción de los usuarios a través de los diferentes canales mediante las encuestas de satisfacción y percepción.

La consolidación de datos y elaboración del informe global se lleva a cabo cada trimestre

Garantizar una muestra mínima del 30 %.

Las encuestas deben ser respondidas de manera individual.

Se debe tabular la información recolectada de las encuestas físicas en el enlace correspondiente.

Analizar resultados y formular acciones de mejora cuando se identifiquen niveles de insatisfacción

Identificación de Salidas No Conforme

ENFOQUE



- Herramienta de mejora continua
- Fortalecimiento de procesos
- No es señalamiento ni sanción

PROPÓSITO



- Detectar oportunidades de ajuste
- Prevenir errores futuros
- Promover aprendizaje organizacional

IMPACTO



- Ambiente colaborativo
- Transparencia
- Orientación a la Calidad

RESULTADO



- Crecimiento del equipo
- Mejores resultados para todos

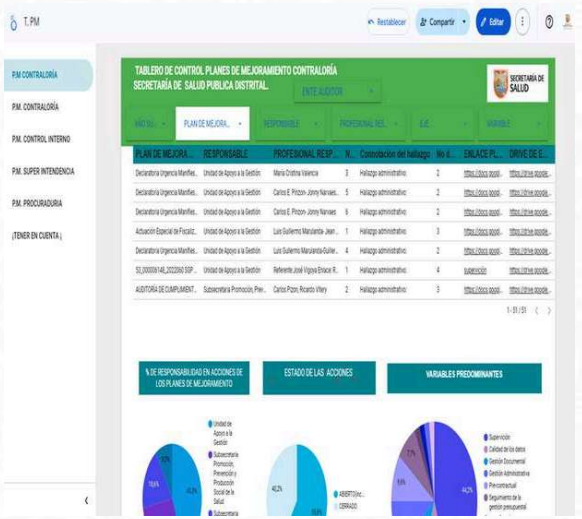
Lineamientos Salidas No Conforme

1. Identificación de la Salida No Conforme
2. Registro obligatior en el sistema DARUMA
   Asignación de responsables: analisis, tratamiento, seguimiento y cierre
3. Tratamiento de la Salida No Conforme
   Definir y registrar en Daruma las acciones correctivas y/o preventivas
4. Verificación y cierre

Planes de Mejoramiento



HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y REPORTE:
Ingreso por el Link:
https://sig.cali.gov.co/app.php/staff



Herramientas del
Sistema de Gestión

Auditorias Internas en Salud



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Trámites

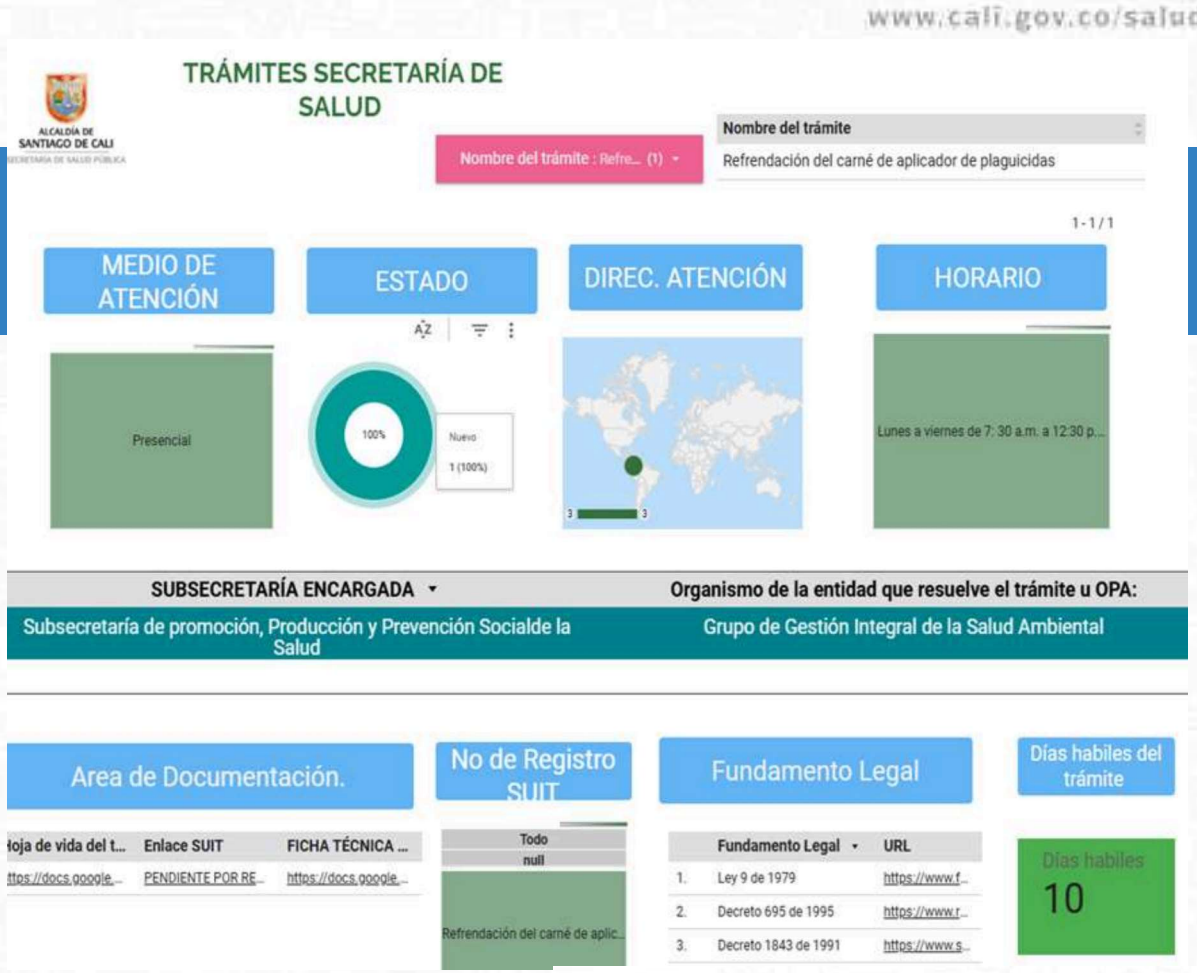

ACTIVIDADES AL INTERIOR DE LAS ENTIDADES ENCAMINADAS A PRESTAR MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO
Fases
Actividades
Resultados
Identificación de Trámites
- Revisión de procesos
- Análisis normativo
(SUIT)
Inventario de Trámites
Trámites en el sistema
Priorización de Trámites
- Diagnóstico de trámites a intervenir
Cronograma de Actividades
Racionalización de Trámites
- Simplificación
- Estandarización
- Eliminación
- Optimización
- Automatización
- Interoperabilidad
Trámites Optimizados
Interoperabilidad
Identificación de escenarios y aplicación del marco de interoperabilidad de GEL
Cadenas de trámites
Ventanillas Únicas
VUR

Herramientas del Sistema de Gestión

Ambiente de Trámites y OPAS

Funciones: TABLERO

- Reporte de información básica del trámite.
- Actualización de hoja de vida del trámite.
- Reporte mensual de la información del trámite.
- Estadísticas del reporte.



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Datos Abiertos



Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento

Datos Abiertos: Marco normativo

Ley 1712/ 2014
Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional

Decreto 1078/ 2015
Política de Gobierno Digital

Decreto1081/ 2015
Define la forma en que las entidades implementan la ley

Resolución 3564/ 2015 MinTic
Estandares de publicación de la información

Conpes 3920/ 2018
Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data)

Principios de Datos Abiertos

Abiertos por defecto:
La información debe estar disponible para consulta ciudadana desde el momento de su generación.

Oportunos y completos:
Los datos son relevantes solo si aportan valor para el usuario de la información.

Accesibles y utilizables:
Son gratuitos y bajo licencia abierta, facilitando los datos a la mayor cantidad de usuarios.

Comparables e interoperables:
Pueden ser comparados desde distintos sectores, territorios y periodos de tiempo.

Mejorar la gobernanza y participación ciudadana:
Abrir datos fortalece la gobernanza y favorece la transparencia.

Apoyar el desarrollo:
Permite la construcción de nuevo conocimiento que puede ser usado en la generación de valor social y económico.

Portal de Datos Abiertos

https://datos.cali.gov.co/organization/secretaria-de-salud-publica



Sello de No Discriminación

El Sello de No Discriminación, creado por el Ministerio del Interior, certifica que las organizaciones llevan a cabo acciones concretas para prevenir y eliminar cualquier forma de discriminación, la cual se hace manifiesta por motivos de etnia, color, nacionalidad, lengua, religión, opinión política, edad, orientación social, identidad de género, estado de salud, discapacidad y aspecto físico, entre otras.



Sello de no Discriminación

Icontec otorga el certificado del Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior en el Nivel 4 con un cumplimiento del 97,33% de un total posible de 100 puntos a la Secretaría de Salud Pública del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Fecha de aprobación: diciembre 10 de 2025
Fecha de vencimiento: diciembre 9 de 2028



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Sello de no Discriminación: matriz

ALCALDIA DE SANTIAGO DE CA DESARROLLO SOCIAL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG) MATRIZ DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CRÍTICOS DE SELLO DE NO DISCRIMINACION -SALUD	MMDS01.03.F-SS011	
		VERSIÓN	002

						EVALUACIÓN DE LA CRITICIDAD DEL SERVICIO EN TERMINOS DE DISCRIMACIÓN					
#	Grupo de Trabajo/Codigo	Actividad / Producto	Caracteristicas del Producto	Naturaleza de la Actividad	Donde se presta el servicio	Tipo de Usuario	Tipo de Interacción con el usuario	Formas de Comunicación	Tiempo de Interacción	Ponderación	Riesgo de Posible de Discriminac

Sello de no Discriminación: matriz

	CONTROLES ESTRUCTURALES				CONTROLES ADMINISTRATIVOS
Tipo Población Atend	Condiciones Estructurales Actuales del Lugar	Condiciones Estructurales Deseadas del Lugar	Ajustes Razonables Implementados	Posible Acto de Discriminación	Controles Establecidos para Prevenir la Discriminación

Lineamientos para el diligenciamiento de la matriz

Identificación del producto o servicio: Registrar productos o servicios reales que el grupo presta, entrega o gestiona. Diligencia de forma clara evitando las siglas.

Cuando realice la caracterización del producto o servicio revise muy bien a quién se dirige, cómo se presta y si debe cumplir etapas para su cumplimiento.

Determinar la criticidad del servicio con las ayudas que proporciona la misma matriz encaminadas a determinar el tipo de usuario, tipo de interacción y demás, las cuales, de acuerdo al puntaje, definen la ponderación del riesgo y se define si el riesgo de posible discriminación es bajo, medio o alto con su respectiva semaforización.

Defina el tipo de población y considere todas las poblaciones que atiende.

En los controles estructurales considere las condiciones estructurales actuales y las deseadas. Dentro de las primeras diligencie tal como están las condiciones del espacio y en las deseadas, diligencie con lo que quisieran contar en el espacio, ello plantea proyectar las mejoras y ajustes del caso en el mediano y largo plazo.

Lineamientos para el diligenciamiento de la matriz

En los ajustes razonables considere todo lo que debe ajustar relacionado con los ajustes físicos, tecnológicos, los ajustes a los puestos de trabajo, la comunicación y los demás apoyos.

Describa el posible acto de discriminación que pueda presentarse, no omita ninguno

Describa los controles administrativos para prevenir la discriminación, es decir, todas aquellas acciones encaminadas la sensibilización, capacitación, manual de lenguaje inclusivo, directorio institucional y practicas organizacionales de respeto e inclusión, entre otras.

Sostenibilidad Ambiental

Inducción institucional - Moodle



SALUD

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Sostenibilidad Ambiental

Boletines ambientales

Divulgación interna a todos los colaboradores



Enmienda Cambio Climático

Revisión de los numerales establecidos en la norma para identificar acciones y herramientas enfocadas en los requisitos

Numeral	Requisito	Como dará cumplimiento la secretaria de Salud	Herramienta de Gestión	Cumplimiento	Observaciones
2	La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.	Resultados del ejercicio de contexto organizacional con enfoque a sostenibilidad ambiental, dando como resultado la pertinencia de la aplicación de medidas y controles para disminuir el impacto al cambio climatico	Matriz de contexto organizacional	100%	https://drive.google.com/drive/folders/1fTrOcYcZmOfqDYIQgQ_1UQ4H1YUTAeoQ?usp=sharing
2	Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.	Se mapea este requisito en la matriz de comunicaciones y partes interesadas. Por cada actividad se especifica el proveedor o la institucion que puede generar impactos en terminos de cambio climatico	Matriz de comunicaciones y partes interesadas	50%	07/07/25: Se da inicio al diligenciamiento de la matriz de comunicaciones y partes interesadas de los grupos que fueron actores relacionados con temas ambientales (cambio climatico, residuos, etc). https://drive.google.com/drive/folders/1fTrOcYcZmOfqDYIQgQ_1UQ4H1YUTAeoQ?usp=sharing
2	Verificar y documentar si el cambio climático, junto con otras cuestiones externas e internas, debe/ó a determinarse como pertinente o no y, en caso afirmativo, considerarlo dentro de la evaluación de riesgos llevada a cabo en el marco de la norma del sistema de gestión certificada	"Resultados del ejercicio de contexto organizacional con enfoque a sostenibilidad ambiental, dando como resultado la pertinencia de la aplicación de medidas y controles para disminuir el impacto al cambio climatico. "Se establecera un riesgo trasnversal dirigido a la gestion de las acciones misionales que impactan el cambio climatico para generar controles y mitigarlos.	Matriz de contexto organizacional Matriz de riesgos	100%	Riesgo ambiental aprobado en DARUMA, y ya se estan realizando los siguimientos de los controles establecidos. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aEmCmU_jtpLpGa2hOSCIvgVuV_tmCHrRiOwDOI0_s0Sup/edit?gid=621409447#gid=621409447

Consumo responsable

Adherencia a las buenas practicas impartidas en las socializaciones



CP-CER-SND0230
CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Sostenibilidad Ambiental



Sostenibilidad Ambiental



SALUD

GRACIAS
POR SU ATENCIÓN

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

www.cali.gov.co/salud

