

Informe final Pasantías Secretaría de Salud Municipal de La Jagua de Ibirico

Danisa Vergel Rodriguez

Asesor

Jeiner Verdecia Miranda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela De Ciencias Básicas Tecnologías e Ingeniería (ECBTI)

Ingeniería Industrial

2024

Resumen

La Secretaría de Salud Municipal de La Jagua de Ibirico, en el departamento de Cesar, ha estado enfrentando varios desafíos en la atención a usuarios contratistas. Estas dificultades han afectado negativamente la eficiencia y calidad de los procesos internos, generando insatisfacción tanto en los usuarios como en el personal de salud. Además, se han identificado problemas relacionados con la falta de recursos y capacitación, así como con la necesidad de optimizar los procesos internos.

Al desarrollar este proyecto se Implementarán estrategias y acciones de mejora para garantizar que los servicios de salud sean eficientes, accesibles y de alta calidad, beneficiando tanto a los usuarios como al personal de salud, con una Capacitación Continua y una Optimización de Recurso lo que nos conlleva a tener una adecuada distribución y uso de los recursos disponibles.

Palabras clave. Salud, Práctica, procesos, planificación, análisis, soluciones, experiencia

Abstract

The Municipal Health Secretariat of La Jagua de Ibirico, in the department of Cesar, has been facing several challenges in the care of contractor users. These difficulties have negatively affected the efficiency and quality of internal processes, generating dissatisfaction among both users and health personnel. In addition, problems related to the lack of resources and training have been identified, as well as the need to optimize internal processes. In developing this project, improvement strategies and actions will be implemented to ensure that health services are efficient, accessible and of high quality, benefiting both users and health personnel, with Continuous Training and Resource Optimization, which leads us to have an adequate distribution and use of available resources.

Keywords. Health, Practice, processes, planning, analysis, solutions, experience

Tabla de Contenido

Introducción	8
Justificación	9
Objetivos	10
Generales	10
Específicos.....	10
Presentación de la Empresa (Razón Social, Actividad Económica, Reseña Histórica, Misión, Visión, Valores, Descripción del Organigrama).....	11
Razón Social.....	11
Actividad Económica	11
Reseña Histórica.....	11
Misión.....	13
Visión	14
Valores.....	14
Funciones.....	15
Objetivos	15
Deberes	16
Descripción del Organigrama.....	18
Contexto de la Práctica	21
Diagnóstico Inicial	21
Áreas para Mejorar	21
Manual de Procedimientos	22
Elaboración Mapa de Procesos.....	23

Rediseño Puesto de Trabajo	24
Propuesta de Creación del Cargo de Auxiliar Jurídico	25
Beneficios Esperados	25
Capacitación al Personal, Manual de procedimiento	27
Resultados Obtenidos (Análisis de Indicadores y Evidencias)	29
Referentes teóricos	30
Exposición de las Principales Teorías Propias de Cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el Desempeño Profesional Durante la Pasantía.	30
Referentes Legales	32
Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas Desarrolladas Durante la Pasantía.	32
Conclusión	33
Recomendaciones	34
Referencias Bibliograficas	35
Apéndices.....	36

Lista de figuras

Figura 1 <i>Prestacion de Servicio</i>	22
Figura 2 <i>Manual de Procesos</i>	23
Figura 3 <i>Mapa de Proceso</i>	24
Figura 4 <i>Perfil de Auxiliar Juridico</i>	26
Figura 5 <i>Acta de Reunion</i>	27
Figura 6 <i>Asistencia a Capacitaciones</i>	28
Figura 7 <i>Barra Actividades Planeadas vs Ejecutadas</i>	29

Lista de Apéndice

Apéndice A <i>Evidencias de la Practica 2024</i>	36
Apéndice B <i>Evidencias de la Practica 2024</i>	37
Apéndice C <i>Evidencias de la Practica 2024</i>	38

Introducción

La Secretaría de Salud del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se enfrenta al desafío de mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios y beneficiarios. Para lograr este objetivo, es fundamental desarrollar estrategias y acciones que optimicen los procedimientos internos y la infraestructura de la secretaría. Este proyecto se enfoca en identificar y proponer mejoras en los procesos, rediseñar los espacios físicos de trabajo y capacitar al personal, con el fin de brindar una atención más eficiente y efectiva a la población del municipio

Justificación

La secretaria de salud Municipal de la Jagua de Ibirico ha venido presentando falencias en la atención de usuarios contratistas, lo que ha conllevado a que los procesos internos se vean afectados. La implementación de estrategias y acciones de mejora es crucial para garantizar que los servicios de salud sean eficientes, accesibles y de alta calidad. Esto no solo beneficiará a los usuarios y beneficiarios, sino que también optimizará el uso de recursos y mejorará la satisfacción del personal de salud.

Objetivos

Generales

Desarrollar estrategias y acciones para la definición y mejoramiento de los procedimientos relacionados con la prestación de los servicios por la secretaría de salud del municipio de La Jagua de Ibirico Cesar con el fin de brindar una mejor atención a usuarios, beneficiarios y población del municipio.

Específicos

Proponer estrategias y acciones de mejoramiento de los servicios prestados por la secretaría de salud del municipio

Elaborar mapas de procesos acordes con los procedimientos y funciones de los trabajadores de planta y contratistas de la secretaría de salud municipal y los servicios prestados a usuarios y beneficiarios.

Elaborar el rediseño de los espacios físicos de trabajo de las instalaciones de la secretaría de salud acorde con los servicios prestados por esta dependencia y las actividades que realizan sus funcionarios.

Capacitar a los trabajadores de la secretaría de salud municipal en los temas relacionados con los procedimientos y acciones de mejoramiento propuestos.

Apoyar los procesos de veeduría Ciudadana y el Comité de participación Comunitaria con el fin de crear espacios de comunicación que disminuyan las barreras de acceso a la prestación de los servicios.

Presentación de la Empresa (Razón Social, Actividad Económica, Reseña Histórica, Misión, Visión, Valores, Descripción del Organigrama)

Razón Social

La alcaldía no tiene una razón social debido a que estas no realizan actividades comerciales con fines de lucro ya que esta es una entidad pública, en cambio tiene un nombre institucional; Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibirico.

Actividad Económica

La administración municipal de La Jagua de Ibirico, en su rol como entidad pública, no persigue fines lucrativos. Su objetivo primordial es la gestión y distribución de recursos fiscales, provenientes fundamentalmente de tributos locales y transferencias estatales, para la prestación de servicios públicos y el desarrollo integral del municipio.

Reseña Histórica

La Jagua de Ibirico es un municipio con una rica historia que se remonta a tiempos prehispánicos. Su nombre proviene de dos fuentes: “Jagua” hace referencia a un árbol de la familia de las rubiáceas, cuyo fruto era utilizado por los indígenas para obtener tintes y con propiedades afrodisíacas; mientras que “Ibirico” deriva del apellido del español Miguel Ramón de Iviricu, antiguo propietario de un hato en la región. El asentamiento original era conocido como El Rincón, y aunque la tradición oral atribuye su fundación a Juan Ramón de Ibirico en 1771, documentos históricos indican que ya existía antes, habitado por indígenas Tupes, Coyaima y Acanayuto. Durante la época colonial, La Jagua de Ibirico estuvo bajo la jurisdicción de Becerril y Chiriguaná, y su población se conformó por una mezcla de indígenas, españoles y africanos esclavizados, dando lugar a una comunidad mestiza.

Durante el siglo XX, el municipio experimentó diversas transformaciones económicas. Hasta la década de 1970, su economía se basaba en la agricultura, especialmente en el cultivo del arroz, lo que llevó a la creación del Festival del Arroz, luego renombrado como Festival Agrícola y Minero. En 1976, la creciente población impulsó la fundación del primer colegio de educación secundaria.

En la década de 1980, la región vivió la bonanza marimbera, una época marcada por el auge del tráfico de marihuana, que generó episodios de violencia y cambios en la dinámica económica local. Sin embargo, el descubrimiento de grandes reservas de carbón marcó un punto de inflexión. Aunque estudios realizados desde la década de 1940 ya habían identificado la presencia de petróleo y carbón, la explotación formal del carbón comenzó en los años 80, atrayendo inversión y migración masiva a la zona.

En 1979, La Jagua de Ibirico fue elevada a la categoría de municipio, aunque inicialmente enfrentó dificultades debido a un presupuesto limitado. Con el auge minero, la economía local pasó de depender de la agricultura a estar dominada por la explotación carbonífera, lo que impulsó el desarrollo urbano, pero también trajo desafíos en infraestructura, servicios públicos y orden social.

Hoy en día, La Jagua de Ibirico es un municipio con una economía basada en la minería, cuyo crecimiento ha sido impulsado por la riqueza de su suelo, pero que enfrenta el reto de equilibrar el desarrollo con la sostenibilidad y la calidad de vida de sus habitantes.

Desde el punto de vista económico y como característica sobresaliente antes de la era del carbón, La Jagua de Ibirico a través de toda su historia fue un pueblo básicamente agrícola. En época reciente fue centro arrocero de la región. También produjo cacao, caña de azúcar, café

aunque en poca escala, satisfacía la demanda local, y se cultivó en gran escala sorgo y ajonjolí. En cuanto a cultivos tradicionales, especialmente de yuca, plátano, ñame, ahuyama, malanga y batata fueron los más comunes y abundantes. La producción de aguacate se daba considerablemente, aunque recolectado sólo para consumo doméstico, pues nunca se miró como renglón de explotación económica. Pese a ello, últimamente su cultivo se ha convertido en importante renglón económico, ya que su fruto es llevado a mercados de Tunja y Santafé de Bogotá. En donde se consumen más de siete millones de unidades al año procedentes del municipio. La actividad económica más importante es la explotación de carbón, siendo uno de los grandes centros mineros de Colombia.

Hidrográficamente se encuentra bañado por ríos, riachuelos y arroyos que se desprenden de las fuentes o manantiales que existen en la cordillera oriental y bajan irrigando las tierras planas, beneficiando el desarrollo de la agricultura, la temperatura es mayor de 24 °C y sus promedios anuales de precipitación varían entre 1.000 y 2000 mm, con alturas que oscilan entre los 40 y 800 m.s.n.m. con topografía plana, ondulada o ligeramente quebrada, presentando una vegetación bastante boscosa

Misión

Potenciar y promover el desarrollo integral del Municipio, mediante una apuesta de intervención concertada con la comunidad, orientando el gasto social a superar los desequilibrios existentes en el territorio e impulsando la solidaridad, la equidad, la transparencia en la gestión pública, la garantía de los derechos humanos y la seguridad ciudadana como mecanismos para generar bienestar social; y el impulso a la diversificación de los diferentes sectores de la economía, que estimule la generación de empleo e incremente la capacidad productiva y

competitiva; y la protección de los recursos naturales y del potencial ambiental, de manera que el territorio avance hacia un desarrollo sostenible.

Visión

En el 2030, La Jagua de Ibirico será un municipio integrado social y territorialmente, solidario y equitativo, con un capital humano con capacidades para su realización individual y colectiva, un desarrollo económico sostenible y competitivo y un ambiente seguro y sano, que contribuyan a disminuir los niveles de pobreza y los desequilibrios, y a consolidar una sociedad reconciliada, respetuosa de los derechos humanos y viviendo en paz.

Valores

Transparencia: Gestión clara y accesible a la ciudadanía, garantizando el acceso a la información pública.

Responsabilidad: Cumplimiento de los compromisos y deberes con eficiencia en la administración de los recursos públicos.

Honestidad: Actuar con integridad, evitando actos de corrupción y manejando los recursos de manera adecuada.

Participación ciudadana: Fomentar la inclusión y la participación de la comunidad en las decisiones que afectan su bienestar.

Equidad: Promover la igualdad de oportunidades y trato justo para todos los ciudadanos, sin discriminación.

Compromiso social: Prestar servicios y tomar decisiones orientadas al bienestar común, enfocándose en el desarrollo de la comunidad.

Funciones

Ejercer la administración pública en el municipio.

Ejecutar los acuerdos del Concejo y las funciones que la sean asignadas por el presidente de la República o el Gobernador.

Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las Ordenanzas y los Acuerdos del Concejo.

Conservar el orden público en el Municipio, de conformidad con la ley, las instituciones y órdenes que reciba del presidente de la República y del Gobernador.

Objetivos

Implementar estrategias para apoyar el emprendimiento en las industrias culturales, identificar y desarrollar procesos de emprendimiento cultural, elaborar estrategias para la promoción de inversiones en las industrias culturales, apoyar técnica y financieramente a las empresas culturales de menor tamaño, desarrollar programas de formación del sector artístico y cultural.

Diseñar e implementar programas culturales para la primera infancia: desarrollar programas de sensibilización y formación artística, promover la infraestructura cultural con servicios para la primera infancia, proveer formación artística a los agentes cuidadores y educativos, entre otros.

Fortalecer el Programa de Lectura y Escritura: realizar un inventario del estado actual y la dotación de las bibliotecas públicas, incluyendo su conectividad; e implementar esquemas de cofinanciación territorial para la infraestructura cultural municipal, entre otras.

Desarrollar estrategias y programas para la búsqueda efectiva de empleo, el mejoramiento del perfil ocupacional y la orientación profesional: profundizar la interrelación y complementariedad entre el Sistema de Intermediación Laboral, los Sistemas de Protección al Cesante y de Formación de Capital Humano, y la Estrategia de Gestión del Recurso Humano.

Incorporar a las responsabilidades de las entidades del Gobierno Nacional el seguimiento del empleo que generen y la definición de las necesidades de recurso humano que requiera su respectivo sector.

Desarrollar estrategias de prevención para atacar las causas del fenómeno y disminuir los desplazamientos nuevos.

Deberes

Los deberes y las facultades del alcalde fueron determinados con el artículo 38° de la Ley Municipal N° 5393 entrada en vigor publicándose el 13 de Julio de 2005 en el Boletín Oficial N° 25874.

Por consiguiente, el alcalde es el jefe de la administración municipal y el representante de la entidad jurídica municipal. El alcalde se elige conforme a las bases y los procedimientos mencionados en la ley correspondiente.

Durante su cargo, el alcalde no puede estar encargado de los organismos administradores y auditores y no puede ser presidente de los clubes deportivos profesionales y no puede hallarse en su administración.

Los deberes y las facultades del alcalde son los siguientes:

Gestionar la organización municipal como la alta autoridad de la organización municipal, proteger los derechos e intereses del municipio.

Gestionar el municipio conforme al plan estratégico, formar estrategias corporativas de la administración municipal, preparar y aplicar, seguir y evaluar el presupuesto, los criterios de las actividades municipales y de rendimiento del personal conforme a estas estrategias, presentar a la asamblea los informes sobre estos.

Representar el municipio en los departamentos y las ceremonias estatales, ante la jurisdicción como demandante o demandado o otorgar el poder.

Presidir la asamblea y el consejo.

Gestionar los bienes muebles e inmuebles del municipio.

Seguir y cobrar las cuentas por cobrar y los ingresos del municipio.

Hacer acuerdos con tal de tomar la decisión de los órganos autorizados.

Aplicar las decisiones de la asamblea y el consejo.

Aplicar el presupuesto, confirmar las transferencias del presupuesto fuera de la autoridad de la asamblea y del consejo.

Nombrar al personal municipal.

Auditar el municipio y sus filiales con sus negocios.

Aceptar donaciones incondicionales.

Tomar las medidas necesarias para el bienestar, la serenidad, la salud y la felicidad de los habitantes.

Usar fondos asignados para la representación y hospitalidad.

Ejercer los deberes y usar las facultades otorgados al municipio por las leyes o los que no requieren la decisión de la asamblea o el consejo municipal.

La Ley Municipal N° 5393

Descripción del Organigrama

Alcalde: El máximo representante del gobierno municipal, responsable de la ejecución de políticas públicas, toma de decisiones y la administración de los recursos del municipio. Se encarga de coordinar y supervisar las actividades de todas las dependencias bajo su mando.

Oficina Jurídica: Asesora legalmente al alcalde y a las demás dependencias, asegurando que las acciones administrativas se realicen de acuerdo con la legislación vigente.

Oficina de Contratación: Se encarga de gestionar los procesos de contratación pública, desde la licitación hasta la adjudicación de contratos. Asegura que las adquisiciones y obras públicas se realicen con transparencia y eficiencia, cumpliendo las normativas legales.

Oficina de Talento Humano: Gestiona todos los asuntos relacionados con el personal que trabaja en la alcaldía, como la selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar de los empleados públicos.

Oficina de las Tics (Tecnologías de la Información y Comunicaciones): Encargada de la implementación, administración y mantenimiento de las plataformas tecnológicas y sistemas informáticos de la alcaldía. Facilita la gestión digital y promueve la modernización tecnológica

Oficina Asesora de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad: Supervisa la correcta ejecución de los procesos administrativos, garantizando la transparencia y el

cumplimiento de normativas. Implementa mecanismos de evaluación y control para asegurar la eficiencia en la administración pública.

Oficina de Control Interno Disciplinario: Se encarga de velar por la disciplina y ética de los funcionarios públicos, gestionando los casos de faltas disciplinarias. Realiza investigaciones y aplica sanciones cuando es necesario.

Secretaría de Gobierno y Gestión Administrativa: Coordina los asuntos administrativos y de gobernanza del municipio, gestionando la interacción con otras entidades y la ciudadanía. Se encarga de la seguridad, el orden público y los procesos internos de la alcaldía.

Secretaría de Hacienda: Maneja las finanzas del municipio, incluyendo la recaudación de impuestos, la administración del presupuesto y los gastos públicos. También realiza la planeación financiera y la rendición de cuentas.

Secretaría de Planeación y Desarrollo Económico: Coordina el desarrollo urbanístico y económico del municipio, planeando el crecimiento territorial y promoviendo la inversión. Es responsable de la planificación a largo plazo y la elaboración de proyectos estratégicos.

Secretaría Local de Salud y Bienestar Social: Administra los servicios de salud pública y programas de bienestar social, asegurando el acceso a la salud para todos los habitantes y promoviendo el bienestar social, especialmente para los más vulnerables.

Secretaría de Educación, Cultura y Deporte: Gestiona la educación pública, las actividades culturales y deportivas en el municipio. Promueve el desarrollo educativo, la formación cultural y la práctica deportiva para mejorar la calidad de vida.

Secretaría de Infraestructura y Obras: Planifica, construye y mantiene la infraestructura pública del municipio, incluyendo vías, puentes, edificaciones y servicios de saneamiento básico.

Secretaría de Tránsito y Transporte: Regula y controla el tráfico y el transporte en el municipio. Administra el transporte público y las políticas de movilidad, buscando mejorar la circulación vial y la seguridad en las vías.

Secretaría de Agricultura: Fomenta el desarrollo rural y agrícola, apoyando a los agricultores locales y promoviendo proyectos de desarrollo agropecuario. Busca mejorar la producción agrícola y garantizar la seguridad alimentaria.

Secretaría de Medio Ambiente y Turismo: Implementa políticas de protección ambiental y promoción del turismo sostenible en el municipio. Coordina la preservación de los recursos naturales y el desarrollo turístico como fuente de ingresos.

Secretaría de la Mujer e Inclusión Social: Promueve políticas de igualdad de género y desarrolla programas de inclusión social, enfocándose en los derechos de las mujeres y poblaciones vulnerables.

Contexto de la Práctica

La Secretaría Local de Salud y Bienestar Social: Administra los servicios de salud pública y programas de bienestar social, asegurando el acceso a la salud para todos los habitantes y promoviendo el bienestar social, especialmente para los más vulnerables.

En base a lo anterior se desarrolla el plan de trabajo

Al iniciar las pasantías en la secretaria de salud, se realiza un diagnóstico inicial, donde se evidencia fortalezas, como también procesos que mejorar

Diagnóstico Inicial

Personal Capacitado: El personal de la secretaria de salud cuenta con una formación adecuada y experiencia en sus respectivas áreas. Existe un compromiso notable hacia la atención del usuario y la mejora continua.

Infraestructura Básica: Las instalaciones actuales cumplen con los requisitos mínimos necesarios para la atención de usuarios.

Áreas para Mejorar

Reducción de Tiempos de Espera: Los tiempos de espera para la atención son demorados, lo que afecta la satisfacción del usuario.

Necesidad de optimizar la gestión de citas y la atención a usuarios

Capacitación Continua del Personal:

Es necesario implementar programas de formación continua para mantener al personal actualizado en normas del sistema general de salud.

Figura 1

Presentación de Servicios



Código: CRE – SGC – 001
Versión: 7 / 11-05-2016

La Jagua de Ibirico, -Cesar 6 de octubre de 2024

Consecutivo:
GSA-160

Doctor
NELSON JAVIER OCHOA NIETO
Secretario Local De Salud
Alcaldía Municipal
La Jagua de Ibirico

Asunto: DIAGNOSTICO INICIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE SALUD.

Cordial Saludo,

Comparto el diagnóstico Inicial elaborado los días 3,4 y 5 de octubre de 2024 realizado en la secretaria de Salud del municipio de la Jagua de Ibirico:

Diagnóstico Inicial

Evaluación de la Situación Actual:

- Se realizó un análisis exhaustivo de los servicios actuales, identificando fortalezas y áreas de mejora.

Análisis Exhaustivo de los Servicios Actuales

Fortalezas

1. Personal Capacitado:

- El personal de la secretaria de salud cuenta con una formación adecuada y

Fuente. Secretaria local y Bienestar Social de la jagua de Ibirico

Manual de Procedimientos

Al realizar este diagnóstico inicial se pudo evidenciar que la secretaria no cuenta con manual de procedimientos actualizados ni con un mapa de proceso donde el usuario pueda identificar las rutas de la secretaria de Salud Municipal.

Dando así la actualización de estos manuales en conjunto con el personal del SIG (sistema integrado de gestión)

Figura 2

Manual de Procesos



Código: CRE – SGC – 001
Versión: 7 / 11-05-2016

La Jagua de Ibirico, -Cesar 13 de noviembre de 2024

Consecutivo:
GSA-161

Doctor
NELSON JAVIER OCHOA NIETO
Secretario Local De Salud
Alcaldía Municipal
La Jagua de Ibirico

Asunto: Entrega Manual de Proceso actualizados.

Cordial Saludo,

Comparto el Manual de Procesos actualizados y mapa de procesos de la secretaria de salud Municipal de la Jagua de Ibirico.

Link de acceso: [ACTUALIZACION MANUAL DE PROCESOS-SAC.docx](#)

Fuente. Secretaria Municipal de Salud de la Jagua de Ibirico

Elaboración Mapa de Procesos

Se elabora el mapa de proceso para la secretaria de Salud municipal, el cual permitirá obtener de forma fácil y rápida a los usuarios, una visión de conjunto de las actividades que se llevan a cabo en la dependencia.

Figura 3*Mapa de Procesos**Fuente. Autoria Propia*

Rediseño Puesto de Trabajo

Se realiza una valoración de puestos de trabajo donde se pudo evidenciar que el asesor jurídico de la secretaria de Salud tiene mucha carga laboral lo cual está afectando su rendimiento en sus actividades, al hacer esta valoración se propone al secretario de Salud Municipal crear un nuevo puesto nuevo de trabajo con el cargo de: Auxiliar Jurídico.

Propuesta de Creación del Cargo de Auxiliar Jurídico

Justificación: La valoración de los puestos de trabajo ha revelado que el asesor jurídico de la Secretaría de Salud enfrenta una carga laboral excesiva. Esta situación puede afectar negativamente su desempeño y la calidad de los servicios jurídicos prestados. Para mitigar esta carga y mejorar la eficiencia del asesor jurídico, se propone la creación de un nuevo puesto de trabajo con el cargo de Auxiliar Jurídico.

Beneficios Esperados

Mejora en el Desempeño: Al contar con un Auxiliar Jurídico, el asesor jurídico podrá delegar tareas administrativas y de menor complejidad, permitiéndole enfocarse en asuntos más críticos y estratégicos.

Eficiencia Operativa: La distribución de la carga laboral permitirá una gestión más eficiente del tiempo y los recursos, mejorando la productividad general del área jurídica.

Calidad del Servicio: Con un apoyo adicional, se espera que la calidad de los servicios jurídicos mejore, beneficiando tanto a la Secretaría de Salud como a sus usuarios y beneficiarios.

Reducción del Estrés Laboral: Al aliviar la carga de trabajo del asesor jurídico, se contribuirá a reducir el estrés laboral, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y sostenible.

Figura 4*Perfil del Auxiliar Jurídico*

Código: CRE – SGC – 001
Versión: 7 / 11-05-2016

PERFIL DEL CARGO

+	
Nombre del cargo	Auxiliar Jurídico
Jefe Inmediato	Asesor Jurídico, secretario de Salud Municipal
Cargos que le reportan	Secretaria Ejecutiva
Objetivo del cargo	Apoyar los asuntos jurídicos de la secretaria de salud del municipio de la jagua de ibirico-cesar
Responsabilidades y roles del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar apoyo y acompañamiento en el control de legalidad de la documentación Pre-contractual en esta sectorial. ▪ Brindar apoyo en las repuestas de Derechos de petición, tutelas en atención al requerimiento de los usuarios. ▪ Brindar Apoyo en la elaboración de respuestas a requerimientos que formule la administración Municipal. ▪ Brindar apoyo a la en la elaboración y revisión de los documentos precontractuales que se adelanten en la sectorial.

Fuente. Aatoria Propia

Capacitación al Personal, Manual de procedimiento

Se realizan capacitación al personal de la secretaria de Salud Municipal sobre las actividades realizadas enfocándose en el manual de procedimientos.

Figura 5

Acta de Reunión



Código: F – SGC – 002
Versión: 3 / 02-03-2016

ACTA DE REUNIÓN

Reunión dirigida por: Danisa Vergel Rodríguez		
Lugar Reunión: Secretaria de Salud Municipal	Fecha: 02-12-204	Hora: 08:00 am
Objetivo (s) de la reunión: Capacitación Manual de procedimientos		
Temas: Capacitación Manual de procedimientos		
Comentarios / Observaciones:		


Desarrollo de la reunión:

ORDEN DEL DIA
1. Oración a Dios
2. Presentación Manual de -----

Fuente. Aatoria Propia

Figura 6

Asistencia a Capacitaciones



ALCALDÍA DE
LA JAGUA DE IBIRICO

Código: F- GSA-018
Versión: 4 / 02-07-2024

LISTADO DE ASISTENCIA – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

MUNICIPIO		LISTADO DE ASISTENCIA																	
La Jagua de Ibirico, Cesar		Fecha: 02-10-2024																	
ACTIVIDAD: Capacitación Manual de procedimientos																			
NOMBRE	CEDULA Y/O TARJETA DE IDENTIDAD	CELULAR	POBLACIÓN																
			VÍCTIMAS	DISCAP	AFRO	INDIGEN A	GESTANTES	3RA INFANCIA	INFANCIA	ADOLE	JUVENTUD	ADULTO	ADULTO MAYOR	LGBT	F	M			
Lila Alejandra Vazq.	52727789																		
Cesar Lemus Sanjean	1032421012																		X
Tomás Eduardo Barbosa	7709604																		X
Sandra Yanech Ojalba	60260910																		X
Astrid Leonor Trujillo	1069117084																		X
Jose Daniel Mendez Alarido	1069110852																		X
Maricela Oliveros C.	57463971																		X
Alexis Arzuaga H.	86571587																		X


Proyectó: ASTRITH MOJICA MAYUSA- Profesional Universitario Área Salud- SAC

Revisó: NELSON JAVIER OCHOA NIETO- Secretario Local de Salud y Bienestar Social

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento, cuyo contenido se encuentra ajustado a las disposiciones legales vigentes, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

Calle 5 No. 5-35 - La Jagua de Ibirico - Cesar
alcaldia@lajaguadeibirico-cesar.gov.co
www.lajaguadeibirico-cesar.gov.co

Página 1 de 1



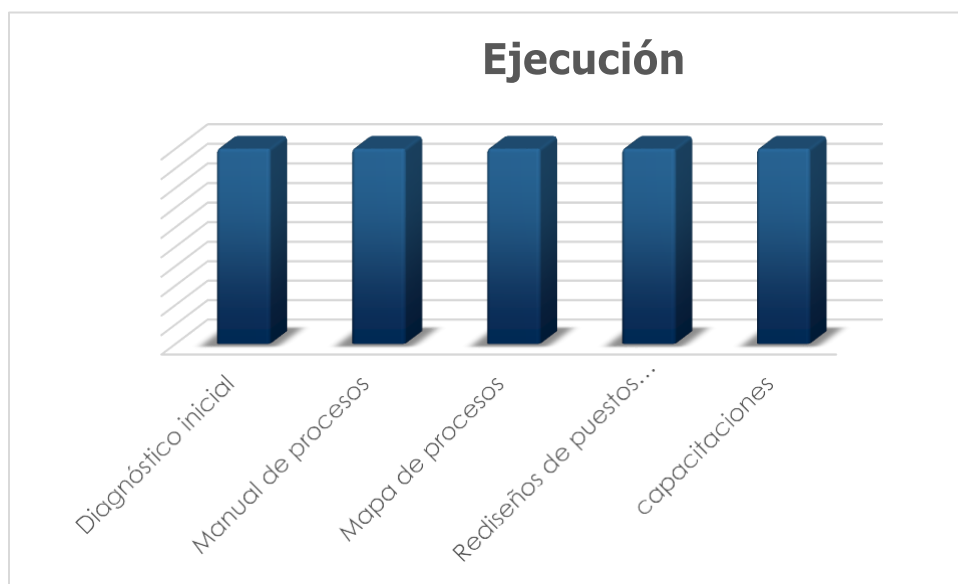
Fuente. Autoría Propia.

Resultados Obtenidos (Análisis de Indicadores y Evidencias)

Se hacen análisis de los indicadores de acuerdo con lo proyectado en el plan de trabajo y a los ejecutados.

Figura 7

Barra Actividades Planeadas vs-Ejecutadas



Fuente. Autoría Propia.

Referentes teóricos

Exposición de las Principales Teorías Propias de Cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el Desempeño Profesional Durante la Pasantía.

El marco teórico para el desarrollo del presente trabajo de grado se fundamenta en los aportes realizados por diferentes autores, quienes hacen referencia a tema de Servicio al Cliente y temas relacionados; además de considerar importantes disciplinas como la administración, estadística, economía y psicología, ya que permitirán orientar y fortalecer el desarrollo del proceso de investigación.

Tomando como autor principal a Humberto Serna quien define el servicio al cliente; “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competencias, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” SERNA GOMEZ, Humberto. Servicio al Cliente. Métodos de auditoría y medición. Bogotá. 3R editores. 2003

La administración siempre ha existido desde el mismo principio de la humanidad, la necesidad de organizarse en pro de la supervivencia y trabajar en sociedad, ha conllevado al hombre a adoptar algún tipo de disciplina buscando la optimización y productividad de los recursos. Desde entonces se hace de vital importancia adoptar prácticas administrativas en las organizaciones, de esta manera se podrán obtener mejores resultados y administrar eficazmente los recursos humanos, materiales, financieros, etc.; intentando que de esta forma se pueda contribuir a la permanencia de las organizaciones en el tiempo.

Según la TGA (Teoría General de la Administración) (Monografías, 2011) la cual reúne los conocimientos que se tienen hasta el día de hoy acerca de la administración de empresas y de las organizaciones, la administración es, “La manera en que las personas administran sus recursos y establecen interacciones con el medio exterior para satisfacer sus necesidades” (Pérez

Porto & Gardey, 2102). Tomando como base esta definición, es la necesidad de organizar los recursos con que se cuentan, de tal forma que se les puede sacar el mejor provecho, no sin antes haber realizado algún tipo de planeación. Se puede encontrar diversas opiniones y fundamentos acerca de la administración, como, por ejemplo, que no se considere un arte, ya que “Ni ella ni las vivencias, ni las interpretaciones subjetivas de la realidad tienen cabida” (Serra, 1992) y así lo expresan en su libro “Administración y Estrategia. Teoría y Práctica”. Sobre este concepto podemos discrepar un poco, ya que, viéndolo desde el punto de vista de la planeación, se podría considerar como arte el sacarle el mejor provecho a cada uno de los recursos con que cuentan las organizaciones, es plasmar en el desarrollo de las actividades cada una de esas ideas planteadas durante la planeación de los proyectos.

Referentes Legales

Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas Desarrolladas Durante la Pasantía.

Constitución Política de Colombia (1991): Establece en su artículo 49 que "la salud es un derecho fundamental" y que el Estado debe garantizar el acceso a servicios de salud.

Ley 100 de 1993: Crea el Sistema de Seguridad Social en Salud, estableciendo las bases para la organización y prestación de servicios de salud en el país.

Ley 1438 de 2011: Modifica la Ley 100 de 1993 y busca fortalecer el sistema de salud, promoviendo la atención integral y la prevención de enfermedades.

Ley Estatutaria 1751 de 2015: Reconoce el derecho fundamental a la salud y establece los principios y directrices para garantizar este derecho, así como las obligaciones del Estado.

Código Sanitario Nacional (Decreto-Ley 677 de 1994): Regula aspectos relacionados con la salud pública, incluyendo la vigilancia epidemiológica, control de enfermedades y promoción de la salud.

Resolución 3280 de 2018: Establece lineamientos para la atención integral en salud, enfocándose en la promoción y prevención.

Decreto 2460 de 2013: Regula el manejo de residuos sólidos en instituciones prestadoras de servicios de salud, contribuyendo a la protección del medio ambiente y la salud pública.

Conclusión

La implementación de este proyecto es un paso para mejorar la calidad de los servicios de salud en el municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar. Al proponer estrategias de mejora, rediseñar los espacios de trabajo y capacitar al personal, se espera lograr una atención más eficiente y centrada en las necesidades de la población.

Este esfuerzo contribuirá a fortalecer el sistema de salud municipal y a garantizar que todos los habitantes del municipio reciban una atención adecuada y oportuna. Es importante destacar que la Secretaría de Salud del municipio ya ha trabajado en planes de salud territorial, como el Plan de Salud Territorial del Municipio de La Jagua, que buscaba mejorar la calidad de vida de la población.

Con la implementación de este proyecto, se espera que la Secretaría de Salud del municipio pueda:

Mejorar la infraestructura: Rediseñar los espacios de trabajo para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Capacitar al personal: Proporcionar capacitación y formación continua al personal para mejorar sus habilidades y conocimientos.

Fortalecer el sistema de salud: Contribuir a fortalecer el sistema de salud municipal y garantizar que todos los habitantes del municipio reciban una atención adecuada y oportuna.

Recomendaciones

Evaluación Continua: Implementar un sistema de evaluación continua para monitorear y analizar el desempeño de los servicios de salud. Esto permitirá identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario.

Participación Comunitaria: Involucrar a la comunidad en el proceso de mejora de los servicios de salud. Realizar encuestas y reuniones con los usuarios para recoger sus opiniones y sugerencias.

Capacitación Continua: Establecer programas de capacitación continua para el personal de la secretaría de salud. Asegurarse de que estén actualizados con las mejores prácticas y nuevas tecnologías en el campo de la salud.

Infraestructura Adecuada: Asegurar que las instalaciones de la secretaría de salud estén bien mantenidas y adecuadamente equipadas para brindar un entorno seguro y cómodo tanto para los trabajadores como para los usuarios.

Colaboración Interinstitucional: Fomentar la colaboración con otras instituciones de salud y organizaciones no gubernamentales para compartir recursos, conocimientos y mejores prácticas.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Mantener una comunicación abierta y transparente con la comunidad sobre las acciones y resultados de la secretaría de salud. Publicar informes periódicos sobre el desempeño y los logros alcanzados.

Estas recomendaciones están diseñadas para fortalecer el sistema de salud municipal y asegurar que los servicios prestados sean de alta calidad y accesibles para toda la población.

Referencias Bibliográficas

- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Gómez, H. S., Gómez, J. J., H, P. C. S., H, S. C. S., & Rodríguez, M. D. C. (1999). Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. Panamericana Pub Llc.
- Gómez, H. S., Gómez, J. J., H, P. C. S., H, S. C. S., & Rodríguez, M. D. C. (1999). Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. Panamericana Pub Llc.
- https://unadvirtualedumy.sharepoint.com/:w:/g/personal/dvergelr_unadvirtual_edu_co/EQII0Sw2wDZGiQ2BqN2U0RkBoM8a2ekOu18FkR7eoUXI0Q?rttime=nVKm8GxX3Ug
- Saturno, P. J. (2009). Estrategias para la participación del paciente en la mejora continua de la seguridad clínica. *Revista de Calidad Asistencial*, 24(3), 124-130.
- [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(09\)71141-8](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(09)71141-8)
- Serra, R. (1992). Richard Serra, *Weight and Measure* 1992: 30 September 1992-15 January

Apéndices

Apéndice A

Evidencias de la pasantía 2024



Fuente. Autoría Propia

Apendice B

Evidencias de la pasantía 2024



Fuente. Autoría Propia

Apéndice C

Evidencias de la pasantía 2024



Fuente. Autoría Propia