

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	Evidencia
			Enero	Febrero	Marzo		
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Ajuste del mapa de riesgos de Corrupcion con la nueva metodología				Actualización programada para el mes de Mayo de 2016	Gestor Planeacion, Responsables actividades	Mapa de riesgos
	Seguimiento a los riesgos de corrupcion			Ver seguimiento mapa de riesgos de corrupcion		Control Interno	Seguimiento al mapa de riesgos
ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Recolectar la informacion de tramites y servicios por cada area funcional de la ESE Carmen Emilia Ospina.	A través del área de TICs. Se levanta una matriz de informacion donde se especifica los servicios y tramites prestados por cada area funcional			Se ha realizado un 53% de la recoleccion y levantamiento de la informacion en las siguientes unidades funcionales, gestion financiera, gestion de talento humano, gestion de bienes y servicios, tecnologías de la informacion y comunicaciones, Gestion de Salud ocupacional y medio ambiental, Gestion Gerencial y estratégica, control interno, Estrategico, SAU, Gerencias de la Ciudad	calidad, Siau, ITC	
	Recoleccion de documentacion por area funcional de los tramites y servicios livianizados.	Diseño de una matriz de documentacion consolidada, por area gestora y subproceso	Diseño, elaboracion y diligenciamiento de matriz de consolidacion de datos con los siguientes campos: Proceso, Subproceso, sede, tramite o servicio que desarrolla, descripcion del servicio o tramite, identificación del tramite o servicio (categorización)	Diseño, elaboracion y diligenciamiento de matriz de consolidacion de datos con los siguientes campos: Proceso, Subproceso, sede, tramite o servicio que desarrolla, descripcion del servicio o tramite, identificación del tramite o servicio (categorización)	Diseño, elaboracion y diligenciamiento de matriz de consolidacion de datos con los siguientes campos: Proceso, Subproceso, sede, tramite o servicio que desarrolla, descripcion del servicio o tramite, identificación del tramite o servicio (categorización)	calidad, Siau, ITC	Matriz de informacion de tramites
	Analisis de los tramites y servicios para definir cuales se pueden sistematizar.	Levantamiento de tramites y servicios, y generar descripción para definir de acuerdo a la socialización de la reunion la sistematización de los servicios	Esta propuesta para desarrollarlo en los meses de Noviembre y Diciembre de 2016 según cronograma publicado			Líderes de procesos, calidad y coordinador SAU	
	Seguimiento	Verificación contra evidencias	revisión de la matriz desarrollada por el área TICs			Control Interno	
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Rendicion de cuentas de gestion vigencia 2015	Exposicion de la gestion realizada administrativa y asistencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en la vigencia fiscal 2015 - Aplicación de encuestas, formato de preguntas y respuestas, a los usuarios participantes.	Dentro del seguimiento al mes de Diciembre de 2015 se presentaron (23) presentaciones, distribuidas de la siguiente forma: Centro de salud IPS (10), Ceramias (10), palmas (3). los motivos fueron: demoras en la atención, incomodidad del usuario (delegar la instalación de un paraisol e instalación del aire acondicionado), falta de comunicacion, actitud de servicio, pendientes de medicamentes, dificultad para adquirir citas telefonicas.	Se aplicaron un total de 2415 encuestas, con las cuales se pudo observar que el 99%, muestra un usuario satisfecho con el servicio prestado dentro de la ESE Carmen Emilia Ospina, tan solo 8 encuestas que corresponden al restante (1%) presentaron alguna insatisfacción del servicio.	Para el mes de Marzo se aplicaron un total de 2413 encuestas, con las cuales se pudo observar que el 99%, muestra un usuario satisfecho con el servicio prestado dentro de la ESE Carmen Emilia Ospina, tan solo 8 encuestas que corresponden al restante (1%) presentaron alguna insatisfacción del servicio.	Comunicaciones, Gerencia, SAU	Informe de rendicion de cuentas
	Seguimiento a la estrategia	Verificación contra evidencias		Entre las causas de insatisfacción del cliente se encuentran: seguridad del paciente; demora en la atención (causa presentada con mayor frecuencia), actitud de servicio, pendientes de medicamentes, las cuales fueron reportadas en las siguientes centros asistenciales: canaima un total de (4), granjas (2) y palmas (2).	Entre las causas de insatisfacción del usuario se encuentran, actitud de servicio, demora en la atención (causa presentada con mayor frecuencia), acondicionamiento de la infraestructura para beneficio del usuario, fallas en el sistema, demoras en el call center. Estos resultados se mostraron así dentro de los siguientes centros de atención: (2) canaima, (5) ipc, (2) palmas.	Control Interno	Talabacion encuestas, satisfacción

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia			
ESTRATEGIA MECANISMO DE ATENCION AL CIUDADANO	Recepcion y tramites de quejas	Dar repuesta oportuna dentro de los terminos establecidos (15 dias). Recibir y hacer seguimiento a pines de queja el o emite.	Dentro del seguimiento a las quejas generadas en el mes de Diciembre de 2015, fueron resueltas el 22 de diciembre de 2015, la cual fue guillemite resuelta dentro de los terminos 04 Enero de 2016  Las quejas que se presentaron fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), las causas fueron oportunidad, accesibilidad a los servicios. Estas quejas se dieron en los centros de atencion de la siguiente forma: 7 de agosto (1), Campe (1) y en pasabaja (1), esta ultima pertenecio a la sala de piamas.	Se recibieron 4 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), determinadas así: PC (1 queja), Canalina (3 quejas). Los motivos de quejas fueron: procedimiento, accesibilidad y actitud de servicio.	Se recibieron 7 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), determinadas así: Canalina (2 quejas), quejas (1 queja), piamas (2 quejas). Los motivos fueron oportunidad, atencion, actitud de servicio.	Coordinador SAU	Tabulacion quejas	
		Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acorde al plan de capacitacion anual a los usuarios 2016	Derechos y deberes del usuario, humanizacion de los usuarios, procedimiento para solicitar citas telefonicas, triage en urgencias, qué hacer cuando hay pendientes de medicamentos, capacitaciones en enfermedades como el sida, el dengue y el dengue, horarios de atencion en los centros de salud, importancia en los programas de promocion y prevencion, portafolio de servicios, importancia de las agremiaciones de los usuarios (asociacion de usuarios y alianza de usuarios), herramientas de comunicacion con la ESE	Derechos y deberes del usuario, humanizacion de los usuarios, procedimiento para solicitar citas telefonicas, triage en urgencias, qué hacer cuando hay pendientes de medicamentos, capacitaciones en enfermedades como el sida, el dengue y el dengue, horarios de atencion en los centros de salud, importancia en los programas de promocion y prevencion, portafolio de servicios, importancia de las agremiaciones de los usuarios (asociacion de usuarios y alianza de usuarios), herramientas de comunicacion con la ese	Derechos y deberes, procedimiento para solicitar citas telefonicas, triage en urgencias, qué hacer cuando hay pendientes de medicamentos, capacitaciones en enfermedades como el sida, el dengue y el dengue, horarios de atencion en los centros de salud, importancia en los programas de promocion y prevencion, portafolio de servicios, importancia de las agremiaciones de los usuarios (asociacion de usuarios y alianza de usuarios), capacitacion para acceso a los servicios prioritarios	Coordinador SIMU y Coordinadores de procesos	Plan de capacitacion
		Seguimiento a la estrategia	Verificacion contra evidencias	Se revisaron los documentos soportes y resúmenes. En el seguimiento se evidencia el cumplimiento de las acciones definidas para la estrategia.		Control Interno	Ver recursos asignados	
		Socializar y Levantar la informacion de los diferentes informes que se deben reportar según la ley de transparencia 1712 del 2014.	Realizar la Socializacion en el area de las TIC de la ley de transparencia 1712 del 2014 y elaborar cronograma de la recoleccion de la informacion en las diferentes areas de la ESE CEO.		El levantamiento de esta informacion para la internet y la web se ha desarrollado dentro del area de Control Interno, encontrando que hasta el momento se cuenta con siete (7) temas a presentar debidamente asignados, relacionados con la frecuencia correspondiente	TIC (Tecnologias de la informacion y comunicacion)	Matriz de informacion de temas	
ESTRATEGIA DE MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Consolidacion y verificacion de cada uno de los reportes a publicar	Socializar y Levantar la informacion de los diferentes informes que se deben reportar según la ley de transparencia 1712 del 2014.		Se comenzaron a realizar durante la segunda y tercera semana del mes de marzo las socializaciones sobre la ley de transparencia 1712 del 2014, y se elabora el cronograma para la recoleccion de informacion en las diferentes areas de la ESE CEO	TIC (Tecnologias de la informacion y comunicacion)	Lista de asistencias		
		Publicacion, capacitacion al personal y seguimiento a los reportes definidos para publicar para cumplir con la ley de transparencia.	Publicacion, capacitacion al personal y seguimiento a los reportes definidos para publicar para cumplir con la ley de transparencia.	Esta proyectado para desarrollarlo en los meses de Noviembre y Diciembre de 2016 según cronograma publicado	Dentro de los ítems habilitados del area de control interno se encuentran: Informes de Auditoría y Eficacia del Gasto, Actas de Comités, Informes Pertenencias, Balance, Informe Anual de Control Interno, Atencion al Ciudadano, Seguimiento al plan anticorrupcion	TIC (Tecnologias de la informacion y comunicacion)	Matriz de informacion de temas	
	Seguimiento a la estrategia	Verificacion contra evidencias	Verificacion contra evidencias	Revisión de actas de asistencia del area de Control Interno	Control Interno	Ver recursos asignados		

Elaborado:  
ROSA RAQUEL PEREIRA GARCIA  
Prof Especializado Control Interno

Revisado por:  
LILIANA PABLO HERRERA  
Coordinador de Control Interno