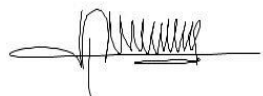


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
Entidad: ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEVA		Periodo: III cuatrimestre año 2016		Fecha elaboración y publicación: Enero 10 de 2017	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
			TERCER CUATRIMESTRE 2016		
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Ajuste del mapa de riesgos de Corrupcion con la nueva metodologia		El 13 de Mayo de 2016 fue publicado en la internet el mapa de riesgos actualizado	Gestor Planeacion Responsables actividades	mapa de riesgos seg.IIIcuatrimestre
	Seguimiento a los riesgo de corrupcion		Ver seguimiento mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Recolectar la informacion de tramites y sevcios por cada area funcional de la ESE Carmen Emilia Ospna.	A traves del area de Planeación y coordinadores de los procesos se efectuó un inventario de los trámites y servicios de carácter misional	Se ha realizado el 100% de la recolección y levantamiento de la información de los trámites de carácter misional y se confrontó con los trámites estandarizados que tienen las IPS y se encuentran dentro del SUIF.	Planeación	Actas trámites.
	Recoleccion de documentacion por area funcional de los tramites y servicios levantados.	Levantamiento de tramites y se efectuó la revisión de los mismos	Con los coordinadores del proceso se realizó revisión del trámite paso a paso para hacer subidos y normalizados en el SUIF	Planeación	Cuadro Inventario de trámites y servicios
	Analisis de los tramites y servicios para definir cuales se pueden sistematizar.	Analisis de los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIF lo cual fue aprobado debidamente	Se analizaron los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIF lo cual fue aprobado debidamente	Planeación	Actas trámites
	Seguimiento	Verificacion contra evidencias	Revisión de actas de inventarios de trámites.	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 resouestas a los usuarios participantes.	La rendición de cuentas fue desarrollada el 15 de Marzo de 2016, para lo cual se registraron un total de 237 personas según acta de asistencia y publicación evidenciadas en el seguimiento del plan anticorrupción primer periodo.	Comunicaciones, Gerencia, SIAU	Informe de rendicion de cuentas
	Seguimiento a la estrategia	Verificacion contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas del año 2015	Control Interno	
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Aplicación de encuestas satisfaccion al usuario	Aplicar en cada centro de salud las encuestas de satisfaccion al usuario que acceden a los diferentes servicios. La meta establecida por el area minima es de 2400 encuestas	Durante el último cuatrimestre de 2016 se aplicaron un total de 9939 encuestas distribuidas en las sedes de Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas, Siete de Agosto; igualmente, se aplicaron 340 encuestas a los asistentes a las megabrigadas realizadas en el corregimiento de Vegalarga, en la Comuna 10 y en la Comuna 5. Se pudo observar, en el resultado total de las encuestas, que 9,884 usuarios se encuentran satisfechos, lo cual corresponde al 99%, y 55 usuarios se encuentran insatisfechos, lo que corresponde al 1%.	Coordinador SIAU	Tabulación de Encuestas de satisfaccion
	Recepcion y tramites de quejas	Dar repuesta oportuna dentro de los terminos establecidos (15 dias). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.	Durante el último cuatrimestre de 2016 se presentaron un total de 48 quejas, respondiéndose el 92% (44 quejas) en un término máximo de 15 días. Las causas fueron: seguridad del paciente, atención al usuario, oportunidad, actitud de servicio. Estas quejas se presentaron en los diferentes centros así: * Canaima: 24 quejas. * Granjas: 7 quejas. * IPC: 8 quejas. Palmas: 7 quejas. San Luis: 1 queja. Siete de Agosto: 1 queja.	Coordinador SIAU	Tabulación quejas
	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitacion anual a los usuarios vigencia 2016.	Durante el último cuatrimestre de 2016 se capacitó un total de 4,214 usuarios , en los diferentes centros así: * Siete de Agosto: 446 * Palmas: 620 * IPC: 740 * Canaima: 1,020 * Granjas: 700 * Eduardo Santos: 688 Los temas de capacitación fueron: Derechos y deberes de los usuarios, Solicitud de citas telefónicas, clasificación del triage, servicios que brinda la ESE CEO, uso de herramientas para informar las insatisfacciones de los usuarios en los servicios, ruta para acceder a los servicios, importancia del programa de promoción y prevención, información sobre enfermedades, pendientes de medicamentos, importancia de las agremiaciones.	Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos	Consolidados capacitaciones a usuarios
	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 recuadros anteriores

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
			TERCER CUATRIMESTRE 2016		
ESTRATEGIA DE MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	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.	Se realizó socialización y levantamiento de la información durante el último cuatrimestre	TIC (Tencologia de la informacion y Comunicación)	Actas de Socializacion Ley de Transparencia- Gerencia.pdf
	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.	Durante el último cuatrimestre se continuó con el levantamiento de la información interna y externa que debe estar publicada en la plataforma web, atendiendo a la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y publicación de información.	TIC (Tencologia de la informacion y Comunicación)	Actas de Socializacion Ley de Transparencia- Comunicaciones.pdf
	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.	Se capacitó al personal y se hizo seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia	TIC (Tencologia de la informacion y Comunicación)	Actas de socializacion Ley de Transparencia - sistemasinformacion.pdf
	Seguimiento a la estrategia	Verificacion contra evidencias	Verificación contra evidencias	Control Interno	ver recuadros anteriores

Elaborado:



LILIANA PARDO HERRERA
Coordinadora Control interno