

INFORME SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	LINA MARIA VASQUEZ DIAZ	
		Fecha de elaboración: 31/01/2013
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO		

Dentro de políticas de administración del riesgo, se pudo evidenciar aquellas que usualmente implementa la ESE, para anticiparse a la ocurrencia de posibles riesgos del actuar institucional, así:

Implementación de Controles dentro de los procesos institucionales.

Normatividad de autorregulación de la ESE, tales como el Acuerdo por el cual se adoptan los Estatutos de la Empresa, Manual de Funciones y Competencias, Manual de Contratación, entre otros, los actos administrativos a través de los cuales se adoptan los diferentes elementos del Modelo Estándar de Control Interno y del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

Plan Estratégico de Desarrollo 2.012 -2.016, Planes de Acción, a través de los cuales se da cumplimiento a la Misión y objetivos institucionales de la Empresa.

La gestión Ética, cimentada en los valores y principios éticos de los servidores públicos de la ESE, materializados en el buen trato y la convivencia con los usuarios internos y externos. Se reestructuró el comité de ética fin de atender y canalizar las quejas de calidad por violación a los derechos y deberes.

Los diferentes Comités Institucionales, a través de los cuales proponer la adopción de medidas para el efectivo cumplimiento de los objetivos institucionales e impulsan los procesos de gestión y evaluación de los asuntos éticos en la entidad. Se reactivo el comité de ética hospitalaria.

Capacitación y formación, orientada al fortalecimiento de las competencias de sus funcionarios, para garantizar una gestión eficaz.

El Bienestar Social y Estímulos, orientado a prevenir cualquier afectación por vulnerabilidad en la integridad del personal, así mismo, la ESE cumple con el programa de salud ocupacional, para mantener un alto grado de bienestar biopsicosocial de los servidores.

Programa de mantenimiento hospitalario, orientado a prevenir el riesgo de la infraestructura física, del equipamiento biomédico, de transporte, de cómputo, de muebles y enseres, de redes eléctricas y de sistemas

Actualización del Modelo de Operación por Procesos de la ESE; instructivo institucional para la elaboración de los documentos del Sistema Integrado Gestión y Control.

La actualización permanente del Manual de procedimientos, dentro de los avances logrados en materia de Modelo Estándar de Control Interno y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, con el cumplimiento de las condiciones mínimas de habilitación, la implementación permanente del Programa de Mejoramiento de Auditoria para la Calidad de la Atención en Salud y del Sistema de información en Salud.

Se evalúa los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones del la ESE CEO ante

terceros y se defenderá los intereses de la institución ante las instancias judiciales con presencia permanente de su oficina jurídica.

Fortalecimiento del ejercicio del autocontrol, cimentado en la orientación, la capacitación, el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, a los funcionarios y/o contratista de la ESE, en los procesos de autoevaluación del control y autoevaluación de la gestión, a través de los cuales los servidores adquieren la capacidad de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario.

Proceso de Auditoría Interna, a través del cual se realiza el examen sistemático, objetivo e independiente de los diferentes procesos y actividades que ejecuta la ESE, en pro del mejoramiento continuo del actuar institucional.

Procesos de Auditoría Externa que contribuyen con el mejoramiento continuo de procesos y procedimientos.

Compra de Pólizas contra todo riesgo, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte automático de valores que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección, SOAT.

Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

Se ha implementado el Plan de Mejoramiento por procesos y el Plan de mejoramiento para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad.

Se cuenta con un programa de auditorías internas que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.

La entidad ha adquirido un software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero que consta de 16 módulos (presupuesto, tesorería contabilidad nómina, inventarios, cartera, pagos, activos fijos, gestión gerencial, contratación, citas medicas, admisiones, hospitalización, facturación, historias clínicas, costos hospitalarios) –Dinámica Gerencial.Net –. Igualmente se realizan periódicamente copias de seguridad para garantizar el sostenimiento y soporte en el tiempo de los procesos.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

El acceso a la prestación de servicios de salud se realiza revisando por parte de la institución la BDUA, sin necesidad de carné que acredite su afiliación.

La ESE CEO maneja un modelo de atención propio con el fin de tener una ruta preferencial para gestantes, infantes, discapacitados y ancianos.

Los trámites de autorización para la prestación de servicios de salud los efectúa de manera directamente la ESE CEO ante las diferentes EPS, con el fin de obtener dicha autorización y evitarle el trámite al usuario.

Según los indicadores reportados a la superintendencia de salud para el último trimestre de la vigencia 2012 la asignación de citas por medicina general y odontología se encuentran a dos días, cumpliendo con el indicador nacional que está a tres días.

Igualmente resaltar que las citas se pueden realizar a la vía telefónica donde a través de la línea amiga podrá el usuario acceder a las citas y además obtener información de los programas y servicios la ESE CEO.

La presentación de peticiones, quejas y reclamos esta prevista también a través de la página Web, en el link PQR Atención Virtual donde los usuarios pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

La ESE CEO cuenta en cada una de sus sedes del área urbana una dependencia de SIAU encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

RENDICION DE CUENTAS

Se realizan audiencias públicas para llevar a cabo dicha rendición, una que efectuó la ESE CEO en el mes de marzo y otra a través de la alcaldía municipal en el mes de noviembre donde se presentan los resultados de la evaluación a la gestión e interactúa con la opinión de la comunidad de los programas a desarrollar durante la mandato.

La gerencia participa activamente de los consejos comunales que son desarrollados por la alcaldía municipal, donde se brinda un espacio para inquietudes a respuestas de las diferentes comunidades.

A través de la asociación de usuarios y la alianza la ESE CEO cuenta con un espacio mensual para brindar información a cerca de la gestión e involucrar a la comunidad a su seguimiento para con ello fortalecer el que hacer institucional.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La entidad cuenta con un portafolio de servicios el cual es divulgado a través de las oficinas de atención al usuario en las diferentes zonas.

Según informe mensual de satisfacción global del usuario, cuya evaluación al 31 de diciembre de 2012 fue del 98% de satisfacción.

Encontramos varios mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del buzón, ronda administrativa, quejas verbales, telefónicas, vía virtual.

Implementación del llamado de los usuarios por alta voz para ingresar a la consulta.

Se cuenta con un nuevo mecanismo de accesibilidad a la cita por consulta general y odontología a través de la línea amiga la cual también brinda información de todos los servicios que presta la entidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página WEB de la entidad se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los

usuarios y la ciudadanía puedan expresar sus inquietudes y denunciar cualquier acto de corrupción realizado por funcionarios de esta entidad.

Recomendaciones

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes aspectos:

Actualización diaria y permanente de la Página Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co con relación a la información de indicadores de alerta temprana, situación financiera, contractual, registro sobre derechos de petición y toda aquella información de interés a la comunidad.

Medir la satisfacción de ciudadano con relación a los trámites.

Capacitación a los servidores públicos en competencias y habilidades del servicio al ciudadano

Integrar a las veedurías ciudadanas en los procesos de retroalimentación a la evaluación de la gestión.

Capacitar a las promotoras de salud de los puestos extramurales en todo lo relacionado con la atención al usuario con el fin de brindar una cobertura total en esta estrategia

Incorporar al sector rural en concordancia con las promotoras de la salud a las capacitaciones en cuanto al proceso de sistema de información y atención al usuario (SIAU).

Continuar con los espacios concebidos para presentar la gestión realizada por la administración y generar nuevas alternativas para la socialización en cuanto a rendición de cuentas con la ciudadanía.

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Oficina Asesora Control interno