

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

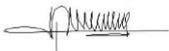
Entidad: ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA

Periodo: I cuatrimestre año 2017

Fecha elaboración y publicación: Mayo 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 10 de Mayo de 2017 fue publicado en la internet el mapa de riesgos actualizado	Gestor Planeacion Responsables actividades	mapa de riesgos anticorruuption 2017	
	Seguimiento a los riesgo de corrupcion		Ver seguimiento mapa de riesgos de corrupcion	Control Interno		
ESTRATEGIA ANTITRMITES	Recolectar la informacion de tramites y sevicios por cada area funcional de la ESE Carmen Emilia Ospna.	A traves del area de Planeacion 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	PLATAFORMA REPORTE SUI Cuadro Inventario de trámites y servicios	
	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	Inscripción de trámites	
	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		
	Seguimiento	Verificación contra evidencias	Revisión de actas de inventarios de trámites.	Control Interno		
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Rendicion de cuentas de gestion vigencia 2016	Exposicion de la gestion realizada administrativa y asistencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en la vigencia fiscal 2016 - Aplicación de encuestas - formato de preguntas y respuestas a los usuarios participantes.	La rendición de cuentas fue desarrollada el 27 de Abril de 2017, para lo cual se registraron un total de 126 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	Verificación 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 primer cuatrimestre de 2017 se aplicaron un total de 11560 encuestas distribuidas en las sedes de Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas, Siete de Agosto; igualmente, que 11405 usuarios se encuentran satisfechos, lo cual corresponde al 98%, y 205 usuarios se encuentran insatisfechos, lo que corresponde al 2%.	Coordinador SIAU	Tabulacion encuesta 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 primer cuatrimestre de 2017 se presentaron un total de 54 quejas, respondiéndose el 100% (54 quejas) en un termino máximo de 15 días. Las causas fueron: seguridad del paciente, Oportunidad en la atención ,Atención ,Seguridad del paciente ,Procedimiento, Accesibilidad ,Actitud .Estas quejas se presentaron en los diferentes centros asi: * Canaima: 28 quejas. * Granjas: 12 quejas. * IPC: 9 quejas. * Palmas: 2 quejas. * Eduardo Santos: 1 queja. * Siete de Agosto: 1 queja.	Coordinador SIAU	Tabulacion Quejas	
	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitacion anual a los usuarios vigencia 2017.	Durante el primer cuatrimestre de 2017 se capacitó un total de 5,477 usuarios , en los diferentes centros asi: * Siete de Agosto: 562 * Palmas: 950 * IPC: 905 * Canaima: 1,020 * Granjas: 1194 * Eduardo Santos: 946 Los temas de capacitación fueron: 1.Derechos y deberes de los usuarios 2.Solicitud de citas telefónicas 3.Clasiificación del triage 4.Servicios que brinda la ESE CEO 5.Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de los usuarios en los servicios 6.Ruta para acceder a los servicios 7.mportancia del programa de promoción y prevención 8.Información sobre enfermedades 9.Pendientes de medicamentos 10.mportancia de las agremiaciones. Capacitaciones realizadas por centros de salud: 1. siete de agosto: 140 2. palmas:170 3. granjas: 170 4.eduardo santos:130 5.ipc: 200 6. canaima:200	Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos	Consolidados capacitaciones a usuarios cronograma capacitaciones usuarios temas capacitacion usuarios	
	Seguimiento a la estrategia	Verificación 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 cuadros 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.	conforme a las actas de las reuniones realizadas en la vigencia 2016, en la presente vigencia se está realizando la recolección de la información.	TIC (Tencologia de la informacion y Comunicación)	lista de chequeo de cumplimiento de la Ley 1712-2014	
	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 publicadas 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)	lista de chequeo de cumplimiento de la Ley 1712-2014	
	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.	durante el primer cuatrimestre Se publico la socializacion realizada al personal de las áreas de: Presupuesto, Talento Humano, Planeación, Contratación, SIAU, Control Interno, y se hizo seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia		TIC (Tencologia de la informacion y Comunicación)	lista de chequeo de cumplimiento de la Ley 1712-2014
	Seguimiento a la estrategia	Verificación contra evidencias	Verificación contra evidencias	Control Interno	ver cuadros anteriores	

Elaborado:



LILIANA PARDO HERRERA
Coordinadora Control interno