

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

Entidad: ESE CARMEN EMILIA OSPINA
DE NEIVA

Periodo: II cuatrimestre año 2017

Fecha elaboración y publicación: Septiembre 11 de
2017

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Ajuste del mapa de riesgos de Corrupcion con la nueva metodología		El 10 de Mayo de 2017 fue publicado en la web el mapa de riesgos de la vigencia 2017 y su respectivo seguimiento	Gestor Planeacion Responsables actividades	mapa de riesgos anticorrupcion 2017
	Seguimiento a los riesgo de corrupcion		Ver seguimiento mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Recolectar la informacion de tramites y sevicios 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	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	Verificacion 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 resouestas 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	Verificacion contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas de la vigencia	Control Interno	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
	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 segundo cuatrimestre de 2017 se aplicaron un total de 12.085 encuestas de satisfaccion al usuario distribuidas en las sedes de Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas, Siete de Agosto, dando como resultado que 11.898 usuarios se encuentran satisfechos, lo cual corresponde al 98%, y 187 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 segundo cuatrimestre de 2017 se presentaron un total de 36 quejas, respondiéndose el 100% (36 quejas) en un término 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 así: * Canaima: 14 quejas. * Granjas: 3 quejas. * IPC: 8 quejas. Palmas: 5 quejas. corregimiento fortalecillas: 2 queja. Siete de Agosto: 2 queja. No registra: 1 Corregimiento palacio: 1	Coordinador SIAU	Tabulacion Quejas

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

Entidad: ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA

Periodo: II cuatrimestre año 2017

Fecha elaboración y publicación: Septiembre 11 de 2017

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitacion anual a los usuarios vigencia 2017.	Durante el segundo cuatrimestre de 2017 se capacitó un total de 5.703 usuarios , en los diferentes centros así: * Siete de Agosto: 573 * Palmas: 782 * IPC: 860 * Canaima: 1440 * Granjas: 900 * Eduardo Santos: 1148 Los temas de capacitación fueron: 1.Derechos y deberes de los usuarios 2.Solicitud de citas telefónicas 3.Clasificación 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.Importancia del programa de promoción y prevención 8.Información sobre enfermedades 9.Medicamentos pendientes 10.Importancia de las agremiaciones. Metas usuarios capacitados mensualmente 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	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	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Evidencia
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, durante el periodo de seguimiento se continua con la recolección de la información, conforme a las listas de chequeo.	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 segundo cuatrimestre de 2017 se consolidó la información interna y externa 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)	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 cumplir con la ley de transparencia.	Durante el segundo cuatrimestre se continua haciendo seguimiento a traves de las listas de chequeo, las cuales fueron socializadas en el primer cuatrimestre de 2017 a las siguientes áreas: 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	Verificacion contra evidencias	Verificación contra evidencias	Control Interno	

Elaborado:

LILIANA PARDO HERRERA
Coordinadora Control interno