

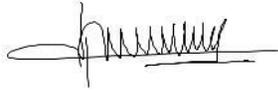


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina de Neiva.			PERIODO DE SEGUIMIENTO: I CUATRIMESTRE 2019	FECHA DE SEGUIMIENTO: Del 2 de mayo al 11 de mayo/2019 FECHA DE PUBLICACIÓN: 15 de mayo/2018	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Seguimiento a los riegos de corrupcion	Control Interno	1. Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	El día 15 del mes Mayo del año 2019 fue publicado en la web de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina el mapa de riesgos de la vigencia 2019 y su respectivo seguimiento.	Mapa de riesgos anticorrupción 2018
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión de datos de operación	Planeación.	2. A través del área 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 tramites de carácter misional y se conformó con los tramites estandarizados que tienen las IPS y se encuentran dentro del SUIT	Avances de la institución
	Análisis de los tramites y servicios, que permitan su racionalización	Planeación, TIC	3. Levantamiento de tramites y se efectuó la revisión de los mismos.	El área de planeación tiene estipulado dar inicio en el mes de mayo al análisis de los trámites inscritos con que cuenta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, con el fin de realizar la correspondiente racionalización de alguno de éstos.	No aplica
	Racionalización de los tramites analizados y definidos	Planeación	4. Análisis de los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIT lo cual fue aprobado debidamente	La racionalización tiene estipulado el inicio a partir del mes de agosto/2019, por tanto las evidencias serán solicitadas en el periodo que le corresponda.	No aplica
	Seguimiento	Control Interno	5. Verificación contra evidencias	La revisión de actas de inventarios de trámites se realizará apartir del mes de agosto.	No aplica
	Rendición cuentas de gestión vigencia 2017	Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación	6. Exposición de la gestión realizada administrativa y asistencial de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina en la vigencia fiscal 2018 - Aplicación de encuestas - formato de preguntas y respuestas a los usuarios participantes.	La rendición de cuentas fue desarrollada el día 26 de Abril de 2019, para lo cual se registraron un total de 208 personas según acta de asistencia y publicación.	1. Oficio de convocatoria y/o publicidad 2. Tabulación de encuestas Registro fotografico Listas de asistencia Acta
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	7. Verificación contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas de la vigencia	Publicación en la Web
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
	Aplicación encuestas satisfacción al usuario	Coordinador SIAU	8. Aplicar en cada centro de salud las encuestas de satisfacción al usuario que acceden a los diferentes servicios. La meta establecida por el área mínima es de 2400 encuestas	Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se realizó un total de 10263 encuestas las cuales se aplicaron en las siguientes sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina: Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas y Siete de agosto. El resultado de usuarios satisfechos del primer cuatrimestre es del 99% (9639 encuestas de satisfacción), y de usuarios insatisfecchos el 1% (134 encuestas de insatisfacción).	Ver: Tabulación encuestas de satisfacción

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Recepción y tramites de quejas	Coordinador SIAU	9. Dar repuesta oportuna dentro de los términos establecidos (15 días). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.	<p>Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se realizó un total de 160 quejas por los siguientes motivos según clasificación establecida en el área:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención (inadecuada forma de atención por parte del funcionario que tiene contacto con el paciente durante la atención). 2. Oportunidad de la atención. 3. Actitud 4. Seguridad del paciente. 5. Sugerencias o recomendaciones. <p>El comportamiento de las quejas según la clasificación antes mencionada se registran en el primer cuatrimestre así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención: enero 11; febrero 12; marzo 0; abril 0. 2. Oportunidad de la atención: enero 20; febrero 16; marzo 36; abril 26. 3. Actitud: enero 10; febrero 10; marzo 10; abril 27. 4. Seguridad del paciente: enero 0; febrero 0; marzo 0; abril 0. 5. Sugerencias o recomendaciones: enero 3; febrero 18; marzo 2; abril 1. <p>Se responde al 100% de las quejas cumpliendo con el termino maximo de 15 días como lo indica el indicador.</p>	<p>Tabulación de quejas presentadas por los usuarios en las sedes urbanas y rurales de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.</p>
	Capacitación a los usuarios	Coordinador SIAU y Coordinadores procesos	10. Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitación anual a los usuarios vigencia 2018.	<p>Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se realizó capacitaciones a los usuarios de las sedes Siete de Agosto, Palmas, IPC, Canaima, Granjas y Eduardo Santos cumpliendo con una totalidad de 5375 usuarios capacitados. Se da cumplimiento al cronograma de capacitación al usuario con sus respectivos temas, así:</p> <p>Lunes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un Deber y un derecho de los usuarios. 2. Solicitud de citas telefonicas 3. Servicios que presta la Ese Carmen Emilia Ospina <p>Martes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Explicacion y clasifiacion del triage . 3. Reporte de infracción/o incidentes en la misión medica. <p>Miercoles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de lo usuarios en los servicios. (Quja manifestaciones de buzón, Pagina Web, Encuestas y via telefonica) <p>Jueves:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Importancia de los Programas de promocion y prevencion. 3. Ruta para acceder a los servicios. 4. Explicación al usuario de como puede obtener sus reporte de laboratorio clinico por correo electrónico. <p>Viernes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente de Medicamentos. 	<p>La información se verificó mediante carpetas en fisico custodiadas por el área Sistemas de Información y atención al Usuario las cuales son organizadas por sede y mes, donde se lleva un formato de registro de capacitaciones educativas registrando la información general de la capacitación (día, mes y año; sede y tema de capacitación) e información del usuario como: nombre completo, número de identidad, eps a la que pertenece, firma.</p> <p>Consolidado capacitaciones a usuarios</p> <p>Cronograma y temas de capacitación a usuarios</p>
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	11. Verificación contra evidencias	<p>La información se verifico mediante carpetas en fisico custodiadas por el área Sistemas de Información y Atención al Usuario, las cuales son organizadas por sede y mes según su aplicabilidad.</p> <p>Según indicador reportado en una periodicidad mensual al área Calidad, se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2019 la oportunidad en días es así:</p> <p>Enero: 8 días Febrero: 9 días Marzo: 11 días Abril: 11 días</p> <p>Teniendo en cuenta que la meta es de 15 días.</p>	<p>Indicador reportado mensualmente al área de calidad de oportunidad en las respuestas de las quejas</p>

ESTRATEGIA MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Publicación y seguimiento a los reportes definidos para publicar para cumplir con la ley de transparencia.	Coordinadores de área responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones)	12. Publicación, capacitación al personal y seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia.	Durante el primer cuatrimestre se continúa haciendo seguimiento a través 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.	Lista de chequeo de cumplimiento de la ley 1712 - 2014
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	13. Verificación contra evidencias	Se realiza verificación contra evidencias.	



LILIANA PARDO HERRERA
GESTOR DE CONTROL INTERNO