



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:
II CUATRIMESTRE 2019

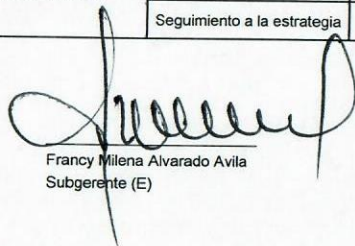
FECHA DE SEGUIMIENTO: Del 2 de septiembre al 09 de septiembre/2019
FECHA DE PUBLICACIÓN: 11 de septiembre/2019

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 11 del mes Septiembre 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.	<u>Mapa de riesgos anticorrupción 2019</u>
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 SUIIT	<u>1. Matriz de seguimiento mensual de datos de operación</u>
	Análisis de los tramites y servicios, que permitan su racionalización	Planeación, TIC	3. 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 SUIIT	<u>1. Pantallazos aplicativo SUIIT</u> <u>2. Acta</u>
	Racionalización de los tramites analizados y definidos	Planeación	4. Análisis de los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIIT lo cual fue aprobado debidamente	Se esta realizando la racionalización del tramite de toma de laboratorio clínico el cual se cumple conforme al cronograma, como tambien las actividades planteadas, contando con la inscripción de dicha racionalización en el aplicativo SUIIT de la función pública.	<u>1. Inscripción racionalización aplicativo SUIIT</u> <u>2. Cronograma de racionalización</u> <u>3. Creación de formato y procedimientos actualizados</u>
	Seguimiento	Control Interno	5. Verificación contra evidencias	Revisión de actas de inventarios de trámites.	<u>Se verifica el cumplimiento del 100% mediante las evidencias descritas anteriormente, las cuales reposan en el área Planeación y Control Interno.</u>
	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.	<u>1. Oficio de convocatoria y/o publicidad</u> <u>2. Tabulación de encuestas</u> <u>3. Registro fotografico</u> <u>4. Listas de asistencia</u> <u>5. Acta</u>
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	7. Verificación contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas de la vigencia	<u>Publicación en la Web</u>
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	<u>Publicación en la Web</u>
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 segundo cuatrimestre del año 2018 se realizó un total de 9874 encuestas las cuales se aplicaron en las siguientes sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina: Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas, Siete de agosto y brigadas. El resultado de usuarios satisfechos del segundo cuatrimestre es del 99% (9790 encuestas de satisfacción), y de usuarios insatisfechos el 1% (75 encuestas de insatisfacción).	<u>Ver: Tabulación encuestas de satisfacción</u>

**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.	Durante el segundo cuatrimestre del año 2019 se realizó un total de 225 quejas por los siguientes motivos según clasificación establecida en el área: 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. 6. Accesibilidad. El comportamiento de las quejas según la clasificación antes mencionada se registran en el segundo cuatrimestre así: 1. Atención: mayo 0; junio 0; julio 0; agosto 0. 2. Oportunidad de la atención: mayo 11; junio 26; julio 21; agosto 23. 3. Actitud: mayo 28; junio 15; julio 12; agosto 11. 4. Seguridad del paciente: mayo 0; junio 0; julio 0; agosto 0. 5. Sugerencias o recomendaciones: mayo 0; junio 4; julio 0; agosto 0. 6. Accesibilidad: mayo 26; junio 11; julio 21; agosto 16. Se responde al 100% de las quejas cumpliendo con el termino maximo de 15 días como lo indica el indicador.	<u>Tabulación de quejas presentadas por los usuarios en las sedes urbanas y rurales de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.</u>
Capacitación a los usuarios	Coordinador SIAU y Coordinadores procesos	10. Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitación anual a los usuarios vigencia 2019.	Durante el segundo 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 5735 usuarios capacitados. Se da cumplimiento al cronograma de capacitación al usuario con sus respectivos temas, así: Lunes: 1. Un Deber y un derecho de los usuarios. 2. Solicitud de citas telefonicas 3. Servicios que presta la Ese Carmen Emilia Ospina Martes: 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Explicacion y clasificacion del triage Miercoles: 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) Jueves: 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Importancia de los Programas de promocion y prevencion. 3. Ruta para acceder a los servicios. Viernes: 1. Pendiente de Medicamentos. 2. Importancia de las Agremiaciones de Usuario	<u>La información se verificó mediante carpetas en físico 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.</u> <u>Consolidado capacitaciones a usuarios</u> <u>Cronograma y temas de capacitación a usuarios</u>

	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	11. Verificación contra evidencias	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. Según indicador reportado en una periodicidad mensual al área Calidad, se evidencia que durante el segundo cuatrimestre del año 2019 la oportunidad en días es así: Mayo: 10 días Junio: 9 días Julio: 10 días Agosto: 12 días Teniendo en cuenta que la meta es de 15 días.	<u>Indicador reportado mensualmente al área de calidad de oportunidad en las respuestas de las quejas</u>
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
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. 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 segundo cuatrimestre de 2019 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. Durante el mes de agosto el área de Planeación lideró el Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.	<u>Lista de chequeo de cumplimiento de la ley 1712 - 2014 trimestre (abril - mayo - junio)</u>
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	13. Verificación contra evidencias	Se realiza verificación contra evidencias.	



Francy Milena Alvarado Avila
Subgerente (E)